



Xanadu Healthcare and Life Sciences

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

Traduction automatique

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

Sommaire

Healthcare and Life Sciences.....4

 Gestion des services de santé et de sciences de la vie..... 9

 Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core..... 10

 Support EMR..... 190

 Patient Support Services..... 237

 Pre-Visit Management..... 289

 Vaccine Administration Management..... 321

 Redox Inbound Integration..... 396

 Opérations de l’équipe de soins..... 407

 Gestion des appareils cliniques..... 409

 GMAO pour le secteur de la santé.....409

Traduction automatique

Healthcare and Life Sciences

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



Découvrez comment la transformation numérique peut redéfinir les expériences et les résultats des soins de santé sans compromettre la sécurité ou la conformité

Améliorez les expériences de votre organisation de soins de santé ou des sciences de la vie et gagnez en efficacité dans vos processus de base en ajoutant des flux de travail configurables et prédéfinis Healthcare and Life Sciences à vos systèmes existants. Ensuite, créez les applications et les flux de travail numériques dont vous avez besoin pour prendre en charge les futurs modèles commerciaux et de soins avec peu de codage. Enfin, réunissez le tout sur une plateforme agile et interopérable avec un modèle de données unique Healthcare and Life Sciences. Le Healthcare and Life Sciences modèle de données est conforme à la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) et à la norme industrielle Health Level Seven International (HL7), y compris la norme FHIR (Fast Healthcare Interoperability Resources).

Consultez et téléchargez la [fiche d'information complète](#) pour découvrir les fonctionnalités de Healthcare and Life Sciences.

Caractéristiques des soins de santé et des sciences de la vie



Favorisez la transformation numérique à l'aide de flux de travail automatisés et intelligents

Utilisez les Gestion des services de santé et de sciences de la vie fonctionnalités de base des applications basées sur le Now Platform pour étendre le modèle de données existant afin de prendre en charge les fournisseurs, les payeurs et les organisations du secteur des sciences de la vie.

Traduction automatique

Caractéristiques des soins de santé et des sciences de la vie (suite)



Réduire les risques opérationnels et améliorer l'engagement numérique

Documentation complète et efficace pour une expérience sans faille. Créer et afficher des politiques et des formulaires de consentement. Envoyez des formulaires aux patients, aux cliniciens ou aux fournisseurs pour qu'ils les signent en ligne. Déterminez et gérez des packages de documents en fonction de règles et de déclencheurs.



Améliorer la productivité des patients et des équipes soignantes

Offrez une expérience guidée aux patients et aux équipes de soins grâce à des playbooks, une gestion des cas et des processus automatisés.



Relever les défis de la disruption mondiale dans le secteur de la santé

Gérez la vaccination contre la COVID-19 et la grippe saisonnière à grande échelle.



Optimiser le temps des cliniciens dans la prestation des soins aux patients

Créez de meilleurs résultats pour les patients en connectant et en gérant efficacement les équipes de patients et de soins, les flux de travail et le système de dossiers médicaux électroniques (DME) de votre organisation.

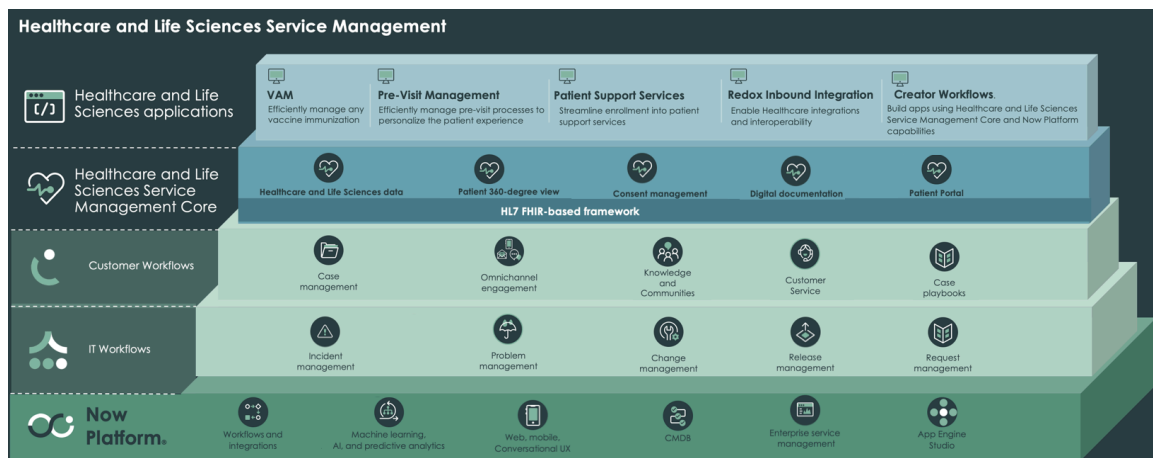


Activer les intégrations et l'interopérabilité dans le secteur de la santé

Tirez parti des intégrations d'API activées avec Redox FHIR HL7 pour intégrer et interagir avec les systèmes de DME ou tout autre système de santé.

Traduction automatique

Favorisez la transformation numérique à l'aide de flux de travail automatisés et intelligents



Permettez à votre organisation d'obtenir des résultats plus sains grâce à une plateforme unique. Utilisez les fonctionnalités de base des applications basées sur le modèle de données HL7 FHIR, la Now Platform gestion du consentement, la vue à 360 degrés des patients, le Gestion des services de santé et de sciences de la vie portail patient et les flux de travail préconfigurés. La plateforme permet App Engine également aux organisations d'étendre les flux de travail existants ou de créer de nouveaux flux de travail pour répondre aux besoins uniques de leur organisation.

Réduire les risques opérationnels et améliorer l'engagement numérique

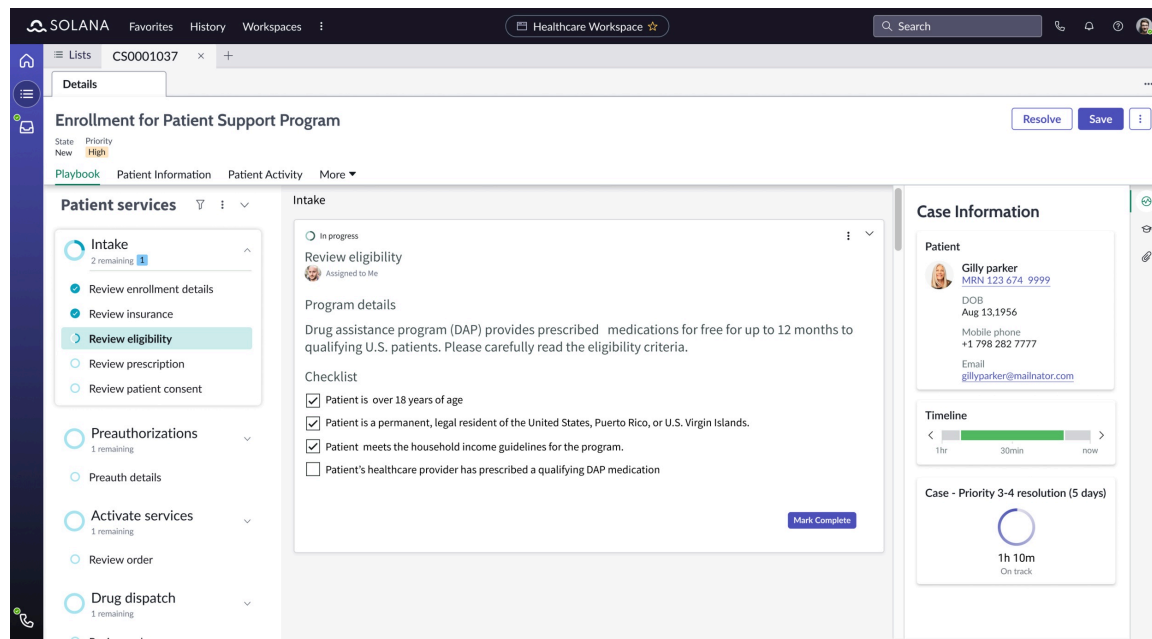
The screenshot shows the ServiceNow interface for a HIPAA Compliance Patient Consent form. At the top, the SOLANA logo is on the left, and 'Requests' and 'Todos' with a notification icon are on the right. Below the header, the breadcrumb 'Home > To-dos' is visible. The main content area displays the form title 'HIPAA Compliance patient consent' and a table with fields: Case (CS0067474), Urgency (2 - Medium), and Due date (2021-09-09). Below this, there are tabs for 'Details' and 'Activity'. A toolbar with various icons (copy, paste, undo, redo, search, etc.) is present. The form content includes the title 'HIPAA Compliance Patient Consent Form' and three paragraphs of text regarding the Notice of Privacy Practices. At the bottom, there are tabs for 'Print name' and 'Draw sign', with a digital signature drawn over the 'Draw sign' tab. A 'Submit' button is located at the bottom right. A disclaimer at the bottom states: 'This constitutes your electronic signature and has the same legal impact as signing a printed version of this document.'

Traduction automatique

Permettre aux patients de signer des formulaires de consentement en ligne. Fournissez un triage intelligent des services sur diverses plateformes et canaux, y compris les appareils mobiles, les SMS, la messagerie instantanée et les appels vocaux. Déplacez le travail et

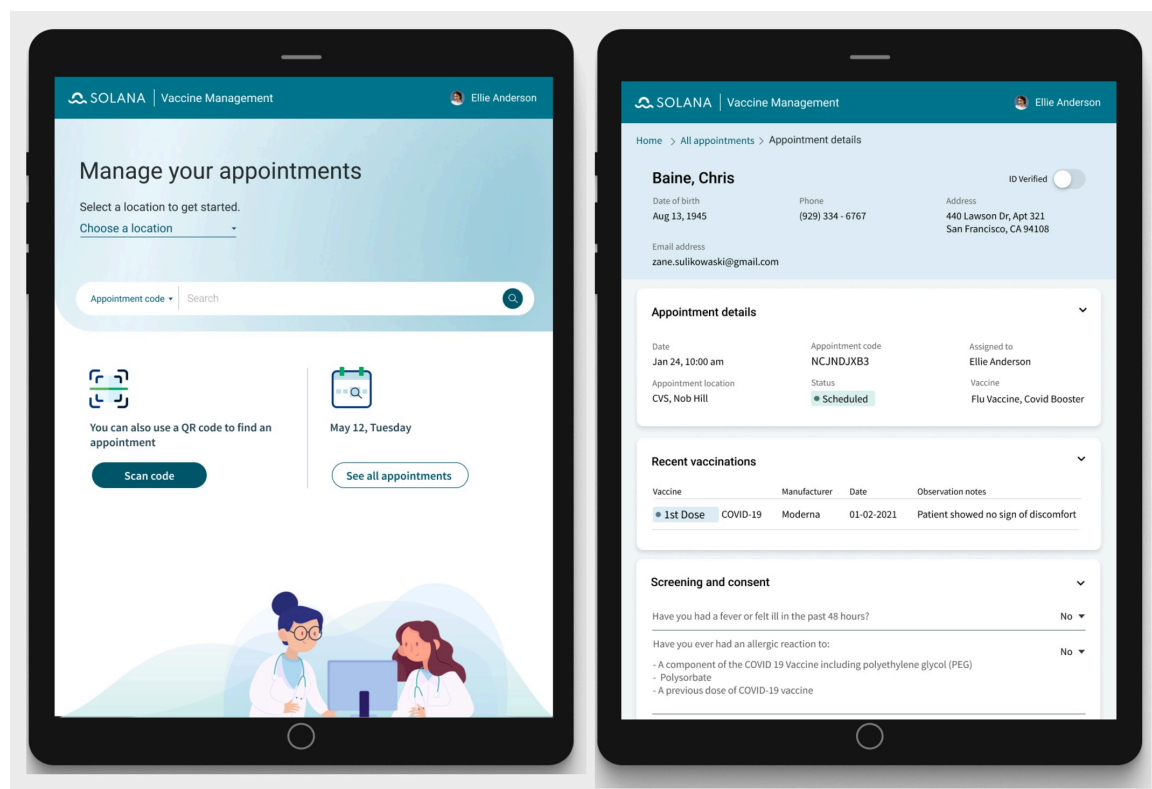
les informations vers les équipes impactées pour améliorer la rapidité, la visibilité et la hiérarchisation.

Améliorer la productivité des patients et des équipes soignantes



Permettez aux équipes de services de santé de rationaliser les workflows avec des playbooks, des tâches automatisées, des tableaux de bord et la gestion des cas.

Relever les défis de la disruption mondiale dans le secteur de la santé

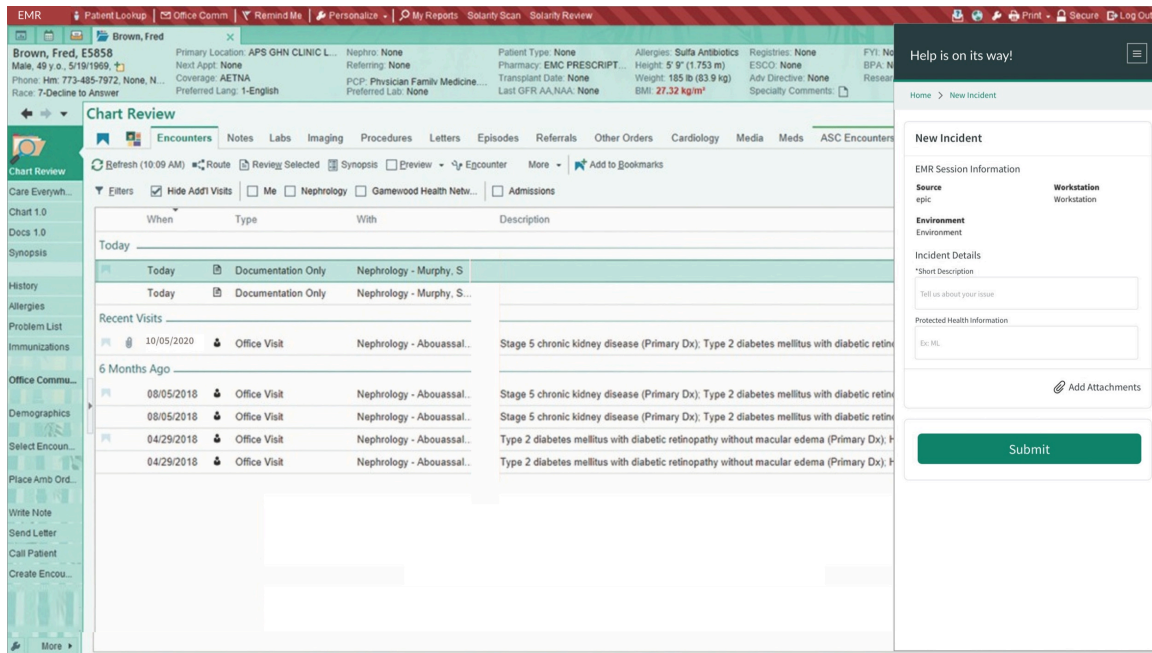


Permettez aux organisations de gérer les vaccins de l'usine à la ligne de front avec rapidité, évolutivité et flexibilité. Accélérez le processus de vaccination en fournissant des exemples

Traduction automatique

de contenu et de flux de travail pour gérer les vaccinations. Healthcare and Life Sciences fournit des workflows aux utilisateurs, aux prestataires de soins de santé et aux cliniciens pour gérer les vaccinations contre les maladies infectieuses, y compris la COVID-19

Optimiser le temps des cliniciens dans la prestation des soins aux patients



Permettez aux cliniciens d'effectuer des demandes de service directement à partir de leur système de DME en un seul clic. Les demandes sont acheminées automatiquement et étiquetées afin que les cliniciens puissent facilement suivre leurs progrès. Cet acheminement automatique permet aux équipes informatiques du secteur de la santé de résoudre les problèmes plus rapidement. Toutes les personnes impliquées peuvent voir l'état des demandes à un seul endroit, ce qui élimine le besoin de communication par e-mail ou par appel.

Activer les intégrations et l'interopérabilité dans le secteur de la santé



Permettre des intégrations bidirectionnelles entre plusieurs systèmes de santé pour améliorer la capacité de soins. Les données de santé provenant de systèmes de santé externes sont reçues et mises à jour dans une ServiceNow instance avec l'utilisation de l'application Redox Inbound Integration. L'application intègre facilement les informations sur la planification, les médicaments et l'administration des patients sans dépendre de la façon dont les systèmes de santé individuels stockent et transmettent les données de santé.

Traduction automatique

Premiers pas

- Regardez Healthcare and Life Sciences les démos sur [le Demo Center](#) .
- Travaillez avec un spécialiste de l'implémentation pour rationaliser votre processus d'installation. Pour en savoir plus, consultez le [Customer Success Center](#) .
- Inscrivez-vous au parcours d'apprentissage [Gestion des services de santé et de sciences de la vie pour les responsables de l'implémentation](#) pour en savoir plus sur le processus d'implémentation.
- Affichez la section de configuration pour chaque Healthcare and Life Sciences application. Par exemple, reportez-vous à la section [Configurer Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Produits et applications

- [Gestion des appareils cliniques](#)
- [Support EMR](#)
- [Gestion des services de santé et de sciences de la vie](#)
- [GMAO pour le secteur de la santé](#)
- [Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#)
- [Patient Support Services](#)
- [Pre-Visit Management](#)
- [Redox Inbound Integration](#)
- [Vaccine Administration Management](#)

Gestion des services de santé et de sciences de la vie

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

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

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

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

Pre-Visit Management

Simplifiez le processus de planification des demandes d'intervention pour les patients et augmentez la visibilité des approbations préalables à l'autorisation avant les procédures programmées.

Patient Support Services

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

Vaccine Administration Management

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

Redox Inbound Integration

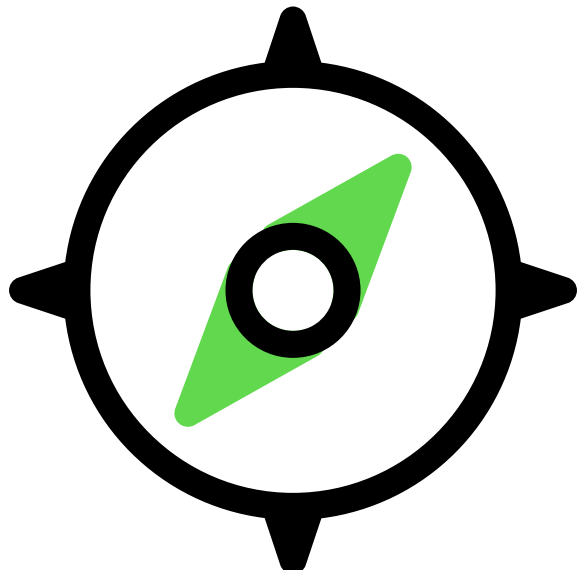
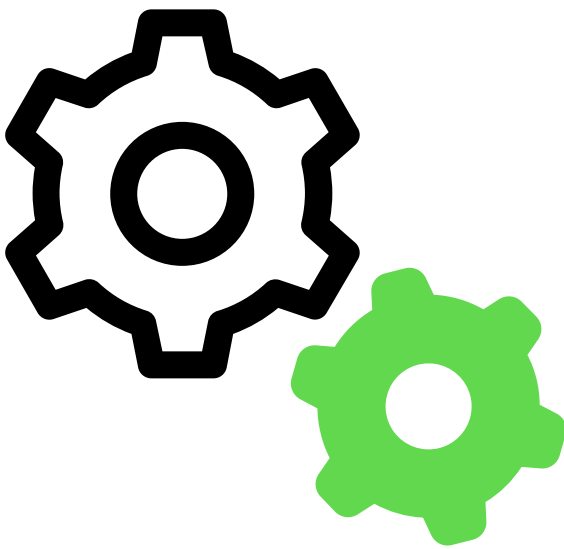
Utilisez l'échange de données bidirectionnel en temps réel avec des systèmes de santé externes via la Redox plateforme.

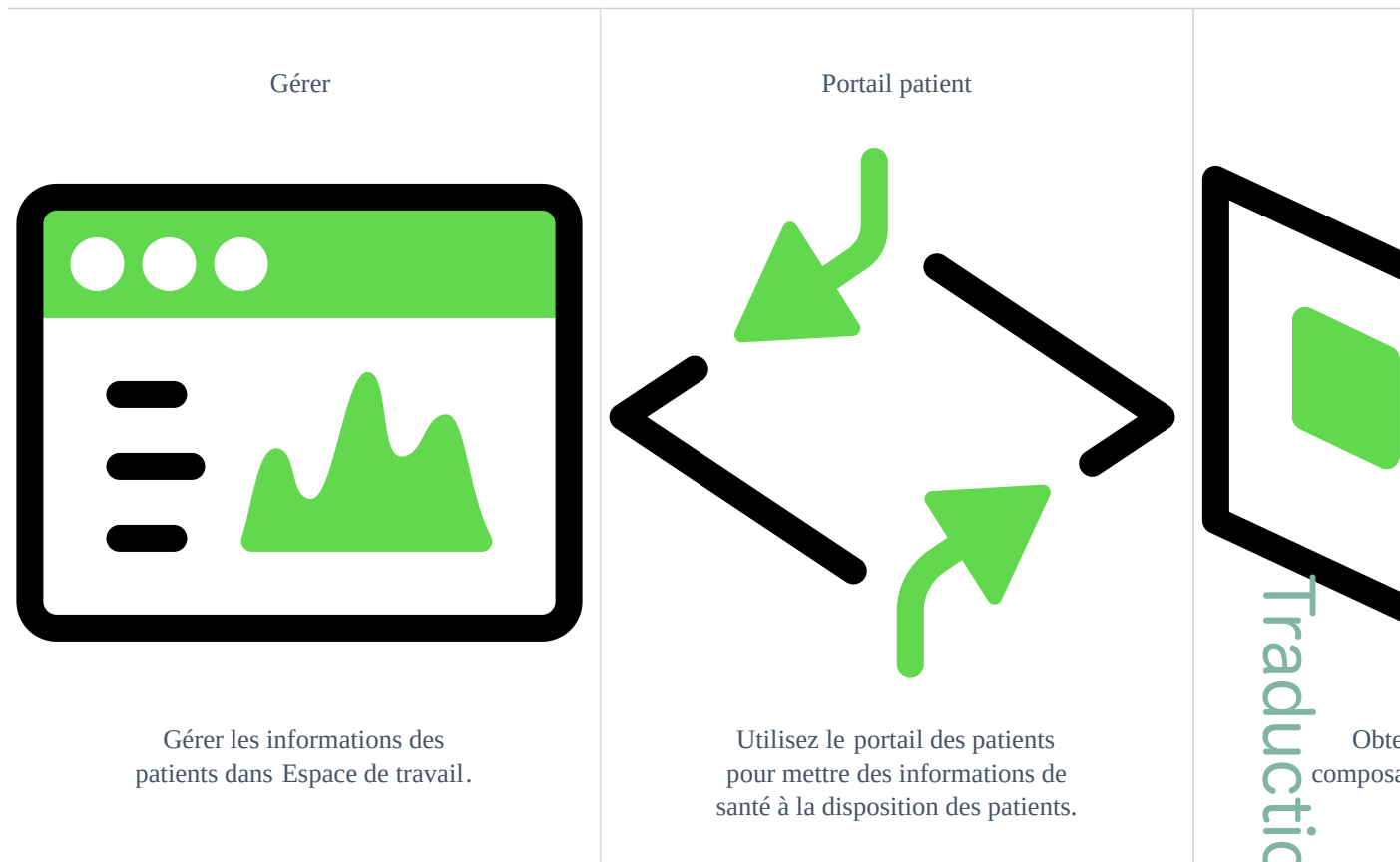
Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Grâce à l'application ServiceNow® Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core , offrez une expérience numérique transparente à vos utilisateurs et rationalisez les opérations de soins de santé grâce à des processus automatisés.

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer  En savoir plus sur la façon dont les organisations de soins de santé utilisent Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.	Configurer  Planifiez et configurez votre implémentation.	Traduction automatique  Configurer pour



Explorer Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

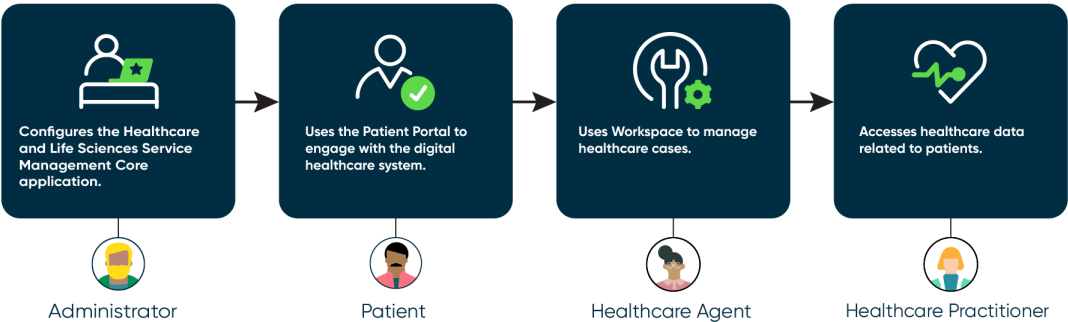
Que vous commenciez ou étendiez la mise en œuvre de l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core , envisagez d'en savoir plus sur le modèle de données et les capacités de santé numérique, y compris la vue à 360 degrés des patients, la gestion du consentement et la documentation numérique disponible pour les services de santé.

Vue d'ensemble

En tant que fournisseur, payeur, entreprise pharmaceutique ou organisation de dispositifs médicaux, vous pouvez améliorer la productivité des employés grâce à une visibilité complète sur les dossiers médicaux des patients et des membres. Vous pouvez optimiser le temps de votre agent de santé en lui fournissant les informations complètes sur le patient pour répondre à toutes les demandes de soins de santé.

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

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



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

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

Avantages

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core fournit les avantages suivants :

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Avantages de base

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

Traduction automatique

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

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

Pour démarrer avec l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core, consultez [Configurer Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Configurer Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Configurez l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core pour créer différents types de workflow pour Healthcare and Life Sciences les solutions métier.

Tâches de configuration Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

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

Tâches de configuration Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core (suite)

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

Traduction automatique

Tâches de configuration Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core (suite)

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

Installer Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Vous pouvez installer l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core (sn_hcls) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core de démonstration et installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

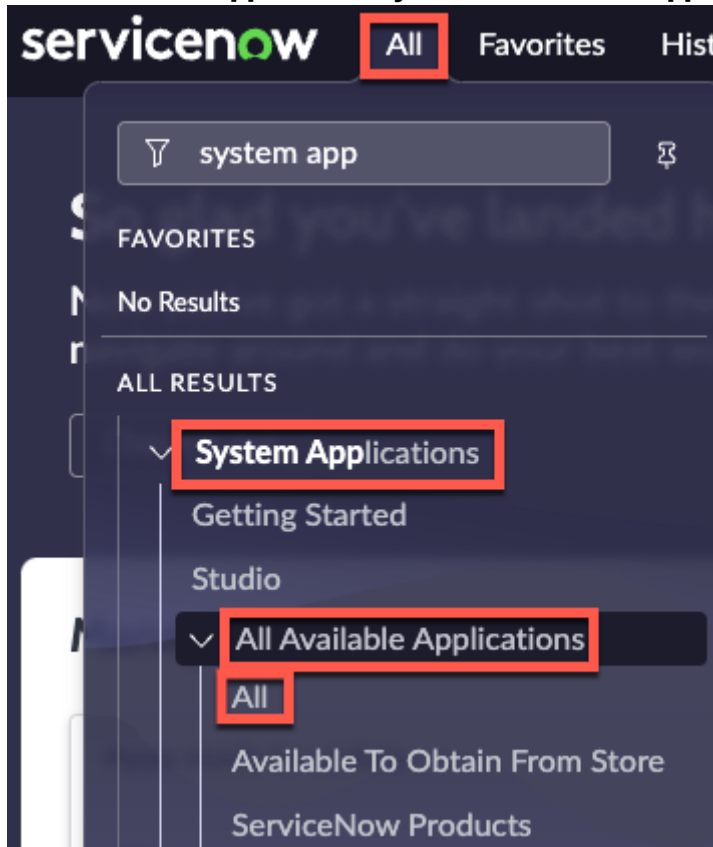
Les éléments suivants sont installés avec Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core :

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

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core (sn_hcls).

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

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

3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Sélectionnez **Installer**.

Affecter des rôles pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core les utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, options et données dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.

Avant de commencer

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

Rôle requis : sn_hcls.manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Rôles principaux

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_hcls.admin	Administre qui peut accéder aux données sensibles en limitant la manière dont les utilisateurs acquièrent des rôles dans les Healthcare and Life Sciences applications.	• decision_table_admin • sn_doc.admin • sn_hcls.manager • sn_previsit.admin
sn_hcls.case_task_viewer	Accorde l'accès pour afficher les tâches associées aux tickets de santé.	Aucun
sn_hcls.case_viewer	Accorde l'accès pour afficher les tickets de santé.	Aucun
sn_hcls.visionneuse_de_données_cliniques	Affiche les détails des données cliniques, comme l'immunisation et la procédure.	Aucun
sn_hcls.rédacteur_des_données_cliniques	Modifie les détails des données cliniques telles que l'immunisation et la procédure.	sn_hcls.visionneuse_de_données_cliniques
sn_hcls.agent_consommateur	Crée, affiche et modifie des tickets de soins de santé et collabore avec les consommateurs pour résoudre les tickets.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice.agent
sn_hcls.customerservice_agent	Crée des tickets de soins de santé pour un compte et un contact en tant qu'agent du service clientèle.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice_agent

Traduction automatique

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

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_hcls.data_access_user	Accorde des droits d'accès aux données aux utilisateurs qui ont besoin d'un accès dédié à certaines données de santé sensibles.	• sn_hcls.visionneuse_de_ • sn_hcls.foundation_data • sn_hcls.patient_data_vie • sn_hcls.practitioner_dat • sn_hcls.visionneuse_des • sn_hcls.revenue_cycle_d
sn_hcls.device_data_viewer	Affiche les détails de l'appareil.	Aucun
sn_hcls.device_data_writer	Crée, supprime et met à jour les données de l'appareil.	sn_hcls.device_data_view
sn_hcls.employee_patient	Accorde l'accès aux utilisateurs ayant le rôle snc_internal aux données de santé et aux tickets de santé lorsqu'ils sont autorisés à les consulter.	• sn_customerservice.self • sn_vaccine_sm.user • sn_hcls.data_access_us
sn_hcls.foundation_data_viewer	Affiche les détails des données de base, tels que l'organisation et l'emplacement des soins de santé.	Aucun
sn_hcls.foundation_data_writer	Modifie les détails des données de base, tels que l'organisation et l'emplacement des soins de santé.	sn_hcls.foundation_data_v
sn_hcls.healthcare_agent	Accède aux données de santé relatives aux patients et les consulte en tant qu'agent du centre de contact.	• canvas_user • sn_customerservice.csm • sn_customerservice.cus • sn_hcls.visionneuse_de_ • sn_hcls.foundation_data • sn_hcls.visionneuse_des • sn_hcls.patient_data_vie

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

Rôle	Description	Contient des rôles
		• sn_hcls.practitioner_data • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_d
sn_hcls.visionneuse_des_données_assurance_santé	Affiche les détails des données d'assurance maladie, telles que le plan des membres et le plan du payeur.	Aucun
sn_hcls.rédacteur_des_données_assurance_maladie	Modifie les détails des données d'assurance maladie, telles que le plan du membre et le plan du payeur.	health_insurance_data_vie
sn_hcls.manager	Gère qui peut effectuer les opérations créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) sur les objets de santé au sein d'une ServiceNow instance. En outre, crée et gère des comptes, un contact, des relations de compte, des relations de contact et des relations de consommateur de compte.	• canvas_user • model_manager • sn_customerservice.csm • sn_customerservice.cus • sn_hcls.rédacteur_des_c • sn_hcls.foundation_data • sn_hcls.rédacteur_des_c • sn_hcls.patient_data_wr • sn_hcls.praticien_rédact • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_d • sn_previsit.patient_servi
sn_hcls.patient	Affiche ses propres dossiers, y compris les tickets de soins de santé, les adresses, les données sur les patients et les données cliniques en tant que patient. Consulte également les dossiers des autres patients, y compris leurs adresses dont il est le représentant autorisé. Ajoute des commentaires	• sn_customerservice.con • sn_hcls.visionneuse_de_ • sn_hcls.foundation_data • sn_hcls.visionneuse_des • sn_hcls.patient_data_vie • sn_hcls.practitioner_data • sn_hcls.revenue_cycle_d

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

Rôle	Description	Contient des rôles
	à leurs tickets de soins de santé et pour qui ils sont les représentants autorisés. Affiche les membres de son foyer, le cas échéant. Les membres du ménage et les adresses associées à un patient sont conservés à l'aide des tables Membre du ménage [csm_household_member] et Emplacement [cmn_location], respectivement. Pour plus d'informations sur les membres du ménage et leurs relations, consultez Modèle de données du secteur des ménages . L'emplacement est associé au domaine de base dans Common Service Data Model (CSDM).	
sn_hcls.patient_data_viewer	Affiche les détails des données du patient, telles que le consentement du patient et de la politique.	Aucun
sn_hcls.patient_data_writer	Modifie les détails des données du patient, tels que le consentement du patient et la politique.	sn_hcls.patient_data_viewer
sn_hcls.practitioner	Accède aux données de santé relatives aux patients et les consulte en tant que professionnel de la santé (infirmière de triage ou coordonnateur clinique).	• sn_customerservice.cus • sn_hcls.visionneuse_de_ • sn_hcls.foundation_data • sn_hcls.visionneuse_des • sn_hcls.patient_data_vie • sn_hcls.practitioner_dat

Traduction automatique

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

Rôle	Description	Contient des rôles
		• sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_d
sn_hcls.practitioner_data_viewer	Affiche les détails des données sur le praticien, tels que le praticien et l'installation du praticien.	Aucun
sn_hcls.praticien_rédacteur_des_données_	Modifie les détails des données du praticien, telles que le praticien et l'installation du praticien.	sn_hcls.practitioner_data_
sn_hcls.report_viewer	Afficher les rapports générés à partir des tables auxquelles il a accès en tant qu'agent ou gestionnaire.	Aucun
sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer	Affiche les détails des données du cycle des revenus, comme les réclamations.	Aucun
sn_hcls.revenue_cycle_data_writer	Modifie les détails des données du cycle des revenus, telles que les réclamations.	sn_hcls.revenue_cycle_dat

Procédure

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

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez [Affecter un rôle à un groupe](#) .

Modèle de données Healthcare and Life Sciences

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

Vue d'ensemble

Le Healthcare and Life Sciences modèle de données est compatible avec la norme industrielle Health Level Seven International (HL7), y compris la norme Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR). Le modèle de données s'applique à toutes les solutions du secteur, y

compris les fournisseurs, les sciences de la vie et les Healthcare and Life Sciences payeurs. Le modèle comprend des tables de données pour les organisations, les patients, les praticiens, les assurances, le cycle des revenus et les données cliniques.

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

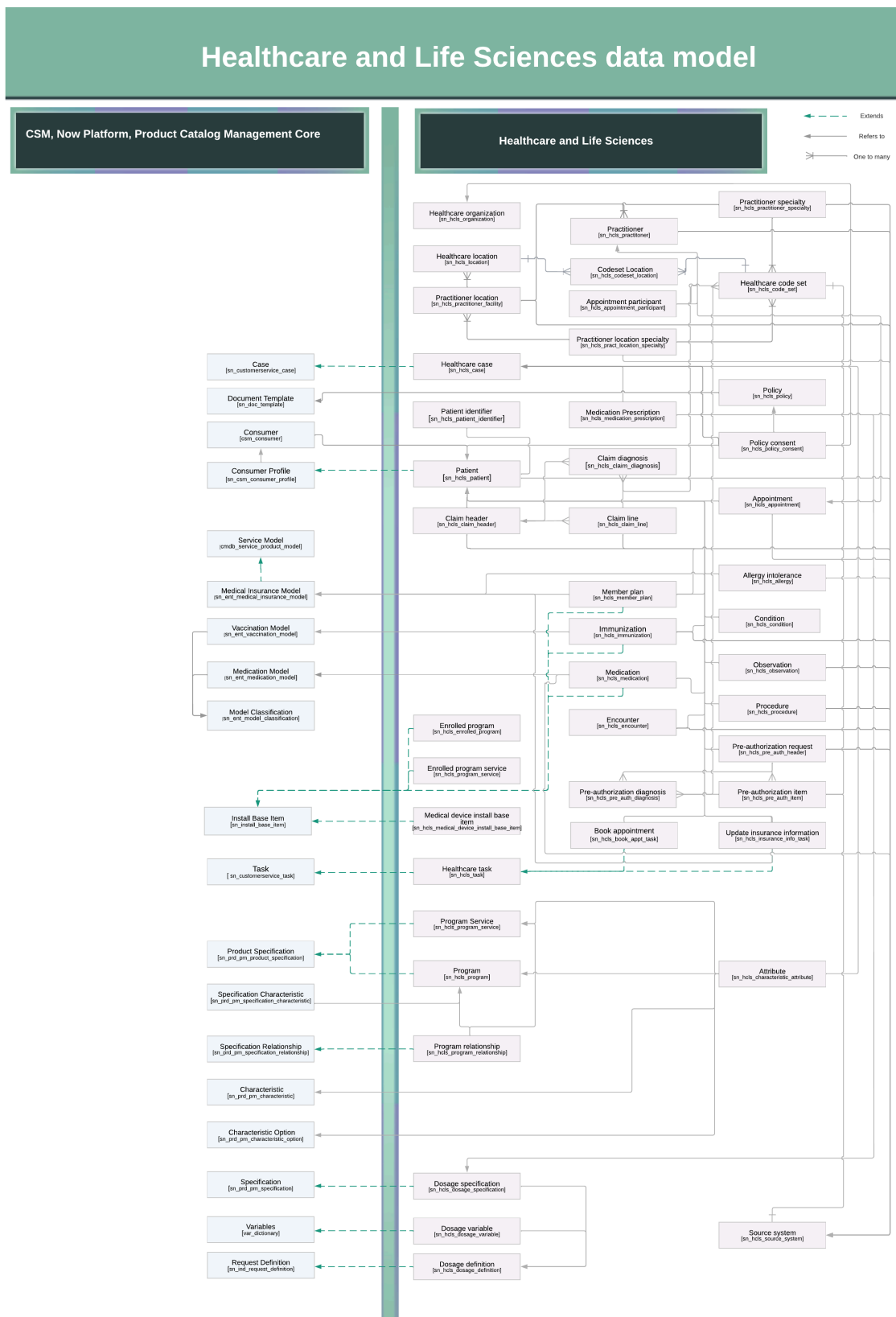
- Tables incluses dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.
- Tables issues de l'application Gestion du service client (CSM).
- Tables issues de l'application Now Platform.
- Les tables proviennent de l'application Product Catalog Management Core .

Vous pouvez installer l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core pour utiliser uniquement son modèle de données pour une configuration de base.

Healthcare and Life Sciences Diagramme du modèle de données

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

Modèle de données Healthcare and Life Sciences



Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables pour le modèle de Healthcare and Life Sciences données

Le Healthcare and Life Sciences modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans l'application pour stocker les Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core données.

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d'applications

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

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d’applications (suite)

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

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d’applications (suite)

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

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d’applications (suite)

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

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d’applications (suite)

Table	Description
Mettre à jour les informations d’assurance [sn_hcls_insurance_info_task]	Stocke les détails de la tâche de mise à jour des informations d’assurance d’un patient dans votre établissement de santé.

Now PlatformTables Gestion du service client (CSM)principales de Gestion des catalogues de produits pour le Healthcare and Life Sciences modèle de données

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

Now Platformet CSMles tables de base de Gestion du catalogue de produits utilisées dans le Healthcare and Life Sciences modèle de données

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

Traduction automatique

Now Platformet CSMles tables de base de Gestion du catalogue de produits utilisées dans le Healthcare and Life Sciences modèle de données (suite)

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

Traduction automatique

Now PlatformMet CSMles tables de base de Gestion du catalogue de produits utilisées dans le Healthcare and Life Sciences modèle de données (suite)

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

i Remarque :

Pour en savoir plus sur , CSMet sur Now Platformles tables principales de Gestion du catalogue de produits, consultez [les rubriques Tables de modèles de données du secteur](#) , [Tables installées avec Gestion du service clientèle](#) , [Tables installées avec Gestion des modèles](#) et .

Configuration des modèles de documents pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

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

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_hcls.admin, vous pouvez numériser la génération de documents et de formulaires de soins de santé à l'aide de modèles de documents numériques intégrés. Les documents de santé peuvent être utilisés pour recueillir des

Traduction automatique

informations et obtenir le consentement et la signature d'un patient, d'un praticien ou des deux.

Pour créer des documents de santé préremplis et réutilisables, vous mappez les champs et les variables des tables à un modèle de document. Les modèles de documents sont créés au sein de l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core . Vous pouvez également décider qui sont les participants associés aux champs du document en mappant les rôles d'utilisateur appropriés avec les participants.

Vous configurez les modèles de documents dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core en accédant à **Tout > Gestion des services HCLS > Administration > Configurer les documents**. Par défaut, vous pouvez créer un modèle de document de type HTML ou PDF. Pour plus d'informations, reportez-vous aux [rubriques Modèles de documents de type HTML](#) et [Modèles de documents de type PDF \(Formulaires avancés\)](#).

Après avoir configuré un modèle de document pour une table de tickets de santé, vous pouvez configurer les décisions quant au moment où le processus de traitement des documents est lancé dans un workflow. Pour plus d'informations, consultez [Configuration de la génération automatique de documents pour les tickets de santé](#).

Configuration de la génération automatique de documents pour les tickets de santé

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

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

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

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

Vous configurez des tables de décision pour les tickets de soins de santé dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core en accédant à **Tout > Gestion des services HCLS > Administration > Décisions de documents**. La règle métier **Déclencher le flux de documents pour les tickets de santé** s'exécute lors de l'insertion et de la mise à jour de chaque ticket de soins de santé et évalue toutes les décisions de document pour lesquelles la référence de ticket est configurée comme entrée. Lorsque les conditions de décision sont satisfaites, la règle métier lance le workflow de document pour le modèle de document associé.

Pour plus d'informations, consultez [Decision Tables](#).

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

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

Les privilèges RCA définissent l'accès entre champs d'application à une application, à un événement ou à une ressource d'application. Les ressources d'application incluent des rôles

de contrôle d'accès, des règles métier, des actions d'interface utilisateur et des scripts incluses.

Les RCA réels et demandés nécessaires pour accéder aux modèles de documents à partir d'une Gestion des services de santé et de sciences de la vie application sont inclus dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core .

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

Pour pouvoir utiliser des modèles de documents dans une Gestion des services de santé et de sciences de la vie application, en tant qu'administrateur, vous devez définir l'état des RCA réels de l'application Modèles de documents sur **Autorisé**. Pour plus d'informations, consultez [Autoriser un privilège d'accès restreint pour l'appelant aux modèles de documents dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Autoriser un privilège d'accès restreint pour l'appelant aux modèles de documents dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

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

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini Modèles de documents sur dans le sélecteur d'application. Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Accès restreint à l'application pour l'appelant**.
2. Dans la colonne **Champ d'application** de la liste Privilèges d'accès restreint pour l'appelant, recherchez le *Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core*.
3. Cliquez sur une RCA demandée avec le *Modèles de documents* périmètre cible.
4. Sur le formulaire Privilège d'accès restreint pour l'appelant, définissez la valeur du champ **État** sur **Autorisé**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Répétez les étapes 3 à 5 pour chaque RCA demandée.

Configuration des programmes et des services de programme pour Healthcare and Life Sciences les flux de travail

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

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

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

Configurer un service de programme

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des services HCLS > Administration > Service du programme**.
2. Dans la liste Services du programme, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de service du programme

Champ	Description
Numéro	Identificateur unique du service du programme. Ce champ est automatiquement défini sur un nombre généré automatiquement.
Nom	Nom identifiant le service du programme.
Actif	Option permettant d'activer le service du programme en vue de son utilisation.
État	État du service du programme. Ce champ est automatiquement défini sur l'état Brouillon .
Date de démarrage	Date à laquelle le service du programme doit commencer.
Date de fin	Date à laquelle la fin du service du programme est prévue. i Remarque : La date de fin du service du programme doit être postérieure à la date de début.
Description	Résumé du service du programme.

i Remarque :

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

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

Configurer une caractéristique de spécification pour un service de programme

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des services HCLS > Administration > Service du programme**.
2. Dans la liste Services de programme, cliquez sur le lien vers un service de programme dans la colonne **Numéro**.
3. Dans la liste connexe Caractéristiques de spécification, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ **Caractéristique**, cliquez sur l'icône 🔍 et sélectionnez une caractéristique dans la colonne **Nom** de la liste Caractéristiques.
Par défaut, l'application fournit la caractéristique Enquête sur les **avantages** pour utiliser une référence lors de la création d'une caractéristique. Pour créer une nouvelle caractéristique, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Caractéristiques et renseignez les détails de la caractéristique.
5. **Facultatif** : Dans le champ **Option de caractéristique**, cliquez sur l'icône de recherche 🔍 et sélectionnez une option de caractéristique dans la colonne **Option** de la liste Options de caractéristique.
Pour créer une option de caractéristique, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Options de caractéristique et renseignez les détails de l'option de caractéristique.
6. **Facultatif** : Cochez la case **Obligatoire** pour définir la spécification comme une exigence pour terminer le service du programme.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :

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

Associer un service de programme à un programme

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

Avant de commencer

[Configurer un programme.](#)

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des services HCLS > Administration > Service du programme**.
2. Dans la liste Services de programme, cliquez sur le lien vers un service de programme dans la colonne **Numéro**.
3. Dans la liste connexe Relations du programme, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ **Programme**, cliquez sur l'icône  et sélectionnez le programme dans la colonne **Nom** de la liste Cahier des charges.
5. Dans le champ **Service de programme**, cliquez sur l'icône de recherche  et sélectionnez un service de programme dans la colonne **Nom** de la liste Cahier des charges.
6. Dans le champ **Type de relation**, sélectionnez **Offres**.
7. Cochez la case **Actif** pour activer la relation.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Publier un service de programme

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Procédure

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

Configurer un programme

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

Avant de commencer

- Pour associer une liste de vérification des critères d'éligibilité au programme, créez une liste de vérification. Pour plus d'informations, consultez [Créer une liste de contrôle](#).

Remarque :

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

- Pour associer un produit médicamenteux au programme, vous devez entrer les produits dans la table Modèle de produit médicamenteux [sn_hcls_medication_product]. Pour plus d'informations, consultez .

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Remarque :

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

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

Remarque :

Lorsque vous ajoutez un produit médicamenteux pour un programme, vous devez également configurer les spécifications posologiques du produit médicamenteux. Pour plus d'informations, consultez [Configuration des spécifications posologiques d'un produit médicamenteux](#).

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

Configurer une caractéristique de spécification pour un programme

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Procédure

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

Remarque :

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

Associer un programme à un service de programme

Créez une relation entre un programme et les services du programme pour rendre le service du programme disponible au sein du programme.

Avant de commencer

[Configurer un service de programme.](#)

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Publier un programme

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Procédure

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

Configuration des spécifications posologiques d'un produit médicamenteux

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

Pour en savoir plus sur les composants d'une spécification posologique, reportez-vous à la section [Concepts posologiques](#).

Tâches de configuration de la spécification de dosage

Tâche	Description
Configurer une caractéristique pour une spécification de dosage.	Configurez une caractéristique pour un dosage afin de pouvoir définir les dosages d'un produit médicamenteux dans Healthcare and Life Sciences les workflows.
Configurer une spécification posologique pour un produit médicamenteux associé à un programme.	Créer une spécification posologique associée à un produit médicamenteux inclus dans un programme.
Configurer le mappage entre une caractéristique de dosage et un champ de détails de dosage.	Utilisez des points d'extension scriptés pour décider quelles caractéristiques posologiques sont mappées aux champs de la section Détails de la posologie d'un formulaire de prescription de médicaments.

Concepts posologiques

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

Un dosage comprend les composants clés suivants :

- [Spécifications de dosage](#)
- [Caractéristiques posologiques](#)
- [Groupes de caractéristiques posologiques](#)

Pour en savoir plus sur la façon dont les composants posologiques sont liés les uns aux autres, reportez-vous à la section [Cartographie des caractéristiques posologiques](#).

Spécifications de dosage

Une spécification posologique comprend les détails du diagnostic et les caractéristiques posologiques d'un produit médicamenteux associé à un programme. Pour plus d'informations, consultez [Tableau des spécifications de dosage](#).

Remarque :

Lorsque vous ajoutez une spécification posologique pour un médicament, une entrée de définition de posologie équivalente est ajoutée à l'application. Une définition de dosage modélise une spécification de dosage à utiliser comme paramètre de définition de demande. Pour plus d'informations, consultez [Table de définition de dosage](#).

Caractéristiques posologiques

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

Une caractéristique de dosage présente les caractéristiques suivantes :

- Est inclus dans le groupe de **caractéristiques de dosage** et un groupe de caractéristiques mappé à un champ dans la section Détails de la posologie d'un formulaire d'ordonnance de médicament.
- Peut inclure une option de caractéristique pour restreindre la valeur caractéristique. Par exemple, pour limiter la quantité de dosage. Sinon, lorsqu'une option caractéristique n'est pas spécifiée pour une caractéristique posologique, un représentant de la santé peut remplir ultérieurement la valeur de champ correspondante dans la section Détails de la posologie du formulaire d'ordonnance de médicaments.
- Est unique pour un groupe de caractéristiques lorsque plusieurs entrées d'une caractéristique sont créées. Par exemple, lorsqu'une spécification posologique inclut la caractéristique de quantité en tant que quantité par mois d'approvisionnement, vous ne pouvez pas ajouter une autre caractéristique pour la quantité d'approvisionnement par semaine.
- Des caractéristiques posologiques similaires sont stockées dans le tableau du groupe de caractéristiques [sn_prd_pm_configuration].

Remarque :

Pour chaque caractéristique de dosage ajoutée à une spécification de dosage, une variable de dosage est automatiquement créée. Une variable posologique est affichée sous la forme d'un champ dynamique dans la section Caractéristiques posologiques du formulaire de prescription de médicaments. Pour plus d'informations, consultez [Table de variables de dosage](#).

Groupes de caractéristiques d'un dosage

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

- Groupe de caractéristiques mappé à un champ dans la section Détails de la posologie d'un formulaire d'ordonnance de médicament.
- Groupe **de caractéristiques Caractéristiques de dosage** disponible par défaut.

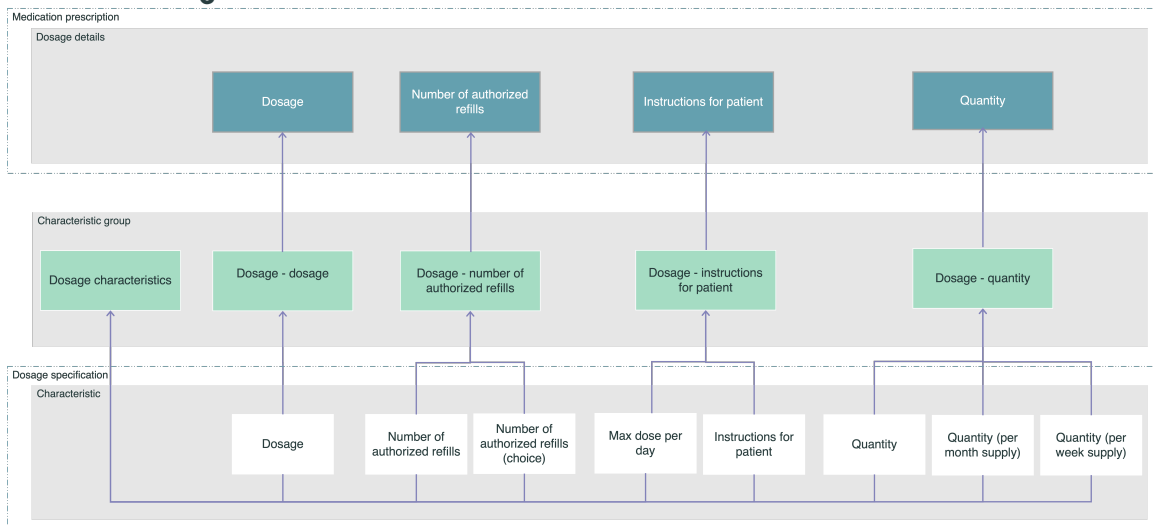
Cartographie des caractéristiques posologiques

Vous mappez un groupe de caractéristiques de dosage avec un champ dans la section Détails de la posologie du formulaire de prescription de médicaments. Vous pouvez utiliser le point d'extension `DosageCharacteristicsMapper` pour configurer le mappage entre un groupe de caractéristiques et un champ dans la section Détails de la posologie du formulaire de prescription de médicaments. Pour plus d'informations, consultez [Configurer le mappage entre une caractéristique de dosage et un champ de détails de dosage](#).

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

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

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



Configurer une spécification posologique pour un produit médicamenteux associé à un programme

Créer une spécification posologique associée à un produit médicamenteux inclus dans un programme.

Avant de commencer

- [Configurer un programme](#).

i Remarque :

Lors de la configuration d'un programme, associez les produits médicamenteux au programme.

Rôle requis : `sn_hcls.admin`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

- 1. Accédez à la **Tout > Gestion des services HCLS > Administration > Spécifications de dosage.**
Lors de la [configuration d'un programme](#), vous pouvez également sélectionner la liste connexe Spécifications de dosage.
- 2. Dans la liste Spécifications de dosage, modifiez une spécification de dosage existante ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une autre spécification.
- 3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de spécification posologique

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

- 4. Enregistrez les paramètres de spécification de dosage.

Traduction automatique

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

5. Configurez les caractéristiques pour la spécification de dosage.

6. Publier la spécification posologique à utiliser dans les produits médicamenteux ajoutés au programme associé.

- Dans la liste Spécifications de dosage, sélectionnez la spécification de dosage.
- Sur le formulaire Spécification posologique, cliquez sur **Publier**.

Configurer une caractéristique pour une spécification de dosage

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : sn.hcls_admin ou admin

Procédure

- Accédez à la **Tout > Gestion des services HCLS > Administration > Spécifications de dosage**.
- Dans la liste des spécifications de dosage, cliquez sur le lien vers une spécification de dosage dans la colonne **Nom**.
- Dans la liste connexe Caractéristiques de spécification, cliquez sur **Nouveau**.
- Dans le champ **Caractéristique**, cliquez sur l'icône  et sélectionnez une caractéristique dans la colonne **Nom** de la liste Caractéristiques.
Par défaut, l'application fournit les caractéristiques posologiques suivantes pour une référence d'utilisation :
 - Dosage
 - Instructions pour le patient
 - Dose maximale par jour
 - Nombre de recharges autorisées
 - Nombre de recharges autorisées (choix)
 - Quantité
 - Quantité (approvisionnement par mois)
 - Quantité (approvisionnement par semaine)
 Pour créer une nouvelle caractéristique, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Caractéristiques et renseignez les détails de la caractéristique.
- Facultatif :** Ajoutez des options de caractéristique pour une caractéristique de type d'entrée Choix en cliquant sur l'icône de recherche  dans le champ **Option de caractéristique** et en sélectionnant une option de caractéristique dans la colonne **Option** de la liste Options de caractéristique.
Pour créer une option de caractéristique, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Options de caractéristique et renseignez les détails de l'option de caractéristique.
- Cliquez sur **Envoyer**.

i Remarque :

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

7. Pour associer une caractéristique à une spécification de dosage, ajoutez la caractéristique à un groupe de caractéristiques inclus dans le groupe de caractéristiques de dosage.

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

Utilisez des points d'extension scriptés pour décider quelles caractéristiques posologiques sont mappées aux champs de la section Détails de la posologie d'un formulaire de prescription de médicaments.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application à Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core installe le `sn_hcls`. L'include de script `DosageCharacteristicsMapper` et le point d'extension `DosageCharacteristicsMapper` .

Le point d'extension `DosageCharacteristicsMapper` dans le `sn_hcls`. L'include de script `DosageCharacteristicsMapper` est préconfiguré pour le mappage entre les caractéristiques des groupes de caractéristiques liés à la posologie et les champs de détails de dosage sur une prescription de médicament. L'implémentation par défaut de la méthode `getMappingObject` dans le point d'extension `DosageCharacteristicsMapper` mappe les groupes de caractéristiques liés à la posologie et les champs de détails posologiques d'un formulaire de prescription de médicaments, comme indiqué dans la table suivante.

Mappage par défaut des groupes de caractéristiques liés à la posologie et des champs de détails de dosage

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

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

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Points d'extension système > Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne **Nom de l'API**, recherchez et cliquez sur **sn_hcls.DosageCharacteristicsMapper**.
3. Sur le formulaire Point d'extension, sélectionnez un include de script pour utiliser le point d'extension DosageCharacteristicsMapper.
 - Modifiez le script existant en accédant à la liste connexe Implémentations et en cliquant sur **DosageCharacteristicsMapper**.
 - Créez et enregistrez un script include personnalisé.
4. Pour inclure votre logique de mappage, ajoutez la méthode getMappingObject à votre include de script qui implémente le point d'extension DosageCharacteristicsMapper.

Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour le point d'extension et fournir un numéro de commande pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée en premier.
5. Sur le formulaire Point d'extension, cliquez sur **Mettre à jour**.

Spécifier un élément de tâche pour les patients

Ajoutez un élément de tâche que les patients de votre organisation de soins de santé doivent effectuer dans le cadre de leur activité de soins de santé.

Avant de commencer

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

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation, puis ouvrez la `sn_hcls.to.do.tasks.list` propriété.
2. Dans le champ **Valeur**, saisissez un nom de table de tâches qui s'affiche en tant qu'élément de tâches sur un portail patient.

Pour plusieurs entrées, séparez les noms des tables de tâches par des virgules.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

[Propriétés du Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#)

Configurez le portail de services pour ajouter un élément de menu Tâches pour terminer les tâches liées aux soins de santé

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

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Global à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Sélecteur d'application](#).

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le widget du portail de services HCLS à faire (hcls-todo-list) est préconfiguré pour afficher des tâches pour les patients. Par défaut, le widget est inclus dans la page hcls_todos fournie avec l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core . Dans cette procédure, vous ajoutez un élément de menu à un portail patient pour accéder à la page hcls_todos.

Procédure

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

Formulaire d'élément de menu

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

- 5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Déterminer le processus de gestion du consentement des patients

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

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

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

- [Standard](#)
- [Document](#)

Configuration des types de politiques standard

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

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

Configuration des types de politiques de document

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

Avec le type de politique Modèle de document, un élément de tâche est créé pour que le patient signe le formulaire de consentement.

Vous devez configurer le document qui doit être signé par un patient, créer des règles de décision pour celui-ci et référencer le document dans la politique. Pour plus d'informations, consultez [Configuration des modèles de documents pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Remarque :

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

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

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

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

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

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

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

Configurer une politique de confidentialité pour la gestion du consentement des patients

Configurez une politique de confidentialité pour gérer efficacement le consentement des patients et des membres à une demande de soins de santé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hcls.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des services HCLS > Administration > Politique de confidentialité**.
2. Dans la liste Stratégies, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de police

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

Champ	Description
	○ Norme : Une politique qui n'exige pas qu'un formulaire de consentement soit signé par un patient. ○ Modèle de document : Une politique qui exige qu'un formulaire de consentement soit signé par un patient. Avec le type de politique Modèle de document, un élément de tâche est créé pour que le patient signe le formulaire de consentement.
Durée de validité (en jours)	Nombre de jours de validité de la police après la signature de la police par le patient.
Actif	Option permettant d'activer la politique de confidentialité.
Périmètre	Type de consentement inclus dans la politique. Pour Consentement à la confidentialité, sélectionnez Consentement à la confidentialité. Sinon, ce champ doit rester vide.
Modèle de document	Modèle de document pour générer des lettres ou des documents standard associés à la police. Ce champ n'est utilisé que lorsque le champ Type de politique est défini sur Modèle de document. i Remarque : Vous ne pouvez associer qu'une seule politique active à un modèle de document. Pour plus d'informations, consultez Configuration des modèles de documents pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.
Lien vers la politique externe	Référence externe à la politique incluse dans un périmètre de consentement.
Nom de la politique	Nom permettant d'identifier la politique.
Contenu de la politique	Contenu de la politique qui doit être lu et accepté par les utilisateurs du portail patient au moment de l'inscription.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configuration du portail patient

Configurez le portail patient disponible dans l’application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core pour permettre aux patients d’accéder à leurs informations de santé à partir du portail.

Tâches de configuration du portail patient

Tâche	Description
Configurer les paramètres de la politique de confidentialité pour le portail patient.	Configurez les paramètres de la politique de confidentialité pour permettre aux utilisateurs de donner leur consentement à la confidentialité au moment de l’inscription sur le portail des patients.
Configurer la fonctionnalité d’auto-inscription sur le portail patient.	Activez ou désactivez la fonctionnalité d’auto-inscription sur le portail patient en définissant la valeur de la propriété Active l’auto-inscription sur le portail patient de santé (<i>sn_hcls.enable_self_registration</i>).
Configurer la base de connaissances pour les articles dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie.	Configurez la base de Healthcare and Life Sciences connaissances qui contient les articles de la base de connaissances disponibles sur le portail patient.
Configurer l’ Portail patient widgets.	Utilisez les widgets inclus dans l’application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core pour rassembler les données et les informations de santé du patient sur le portail patient.
Configurer le processus d’auto-inscription sur le Portail patient.	Gérez le processus d’auto-inscription de vos patients sur le portail des patients à l’aide d’une page du portail de services.
Configurer le processus de soumission des renseignements personnels sur le Portail patient.	Gérez le processus de soumission des renseignements personnels de vos patients sur le portail des patients à l’aide d’un créateur de dossier.
Configurer Healthcare and Life Sciences Agent virtuel conversations.	Permettez aux patients de consulter l’état de leur demande de soins de santé à l’aide Agent virtuel de conversations.

Configurer les paramètres de la politique de confidentialité pour le portail patient

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hcls.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des services HCLS > Administration > Politique de confidentialité**.
2. Dans la liste Politiques, modifiez une politique de confidentialité existante ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une autre politique.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de police

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

Traduction automatique

Champ	Description
	Pour plus d'informations, consultez Configuration des modèles de documents pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core .
Lien vers la politique externe	Référence externe à la politique incluse dans un périmètre de consentement.
Nom de la politique	Nom permettant d'identifier la politique.
Contenu de la politique	Contenu de la politique qui doit être lu et accepté par les utilisateurs du portail patient au moment de l'inscription.

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

Configurer la fonctionnalité d'auto-inscription sur le portail patient

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : administrateur

Procédure

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

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

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

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

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

Configuration des widgets du portail patient

Le portail patient inclus dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core utilise des widgets pour rassembler les données et les informations de santé du patient.

Les widgets du portail patient sont des widgets du portail de services, mais ils sont disponibles dans le périmètre de l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core . En tant qu'utilisateur disposant du rôle `sn_hcls.admin` ou `admin`, vous pouvez configurer diverses options pour un widget à partir du menu contextuel. Pour afficher les options de configuration disponibles pour un widget Portail patient , ouvrez la page Portail patient , sélectionnez la touche Contrôle et cliquez avec le bouton droit sur le widget. Pour plus d'informations, consultez [Configure widget instances](#) .

Les widgets suivants sont inclus dans le portail des patients.

Widgets du portail patient

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

Pour en savoir plus sur les widgets du portail patient disponibles, reportez-vous à la section [Bibliothèque de widgets du portail patient](#).

Configurer le processus d'auto-inscription sur le portail patient

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

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

Par défaut, la page du portail de services **patient_registration** est disponible pour la création d'un compte sur le portail patient. Vous pouvez utiliser la page par défaut pour ajouter d'autres champs ou créer votre propre page. Pour plus d'informations, consultez [les pages du portail de services](#).

Mise en place du processus de soumission des renseignements personnels sur le portail des patients

Vous pouvez gérer le processus de soumission des renseignements personnels de vos patients sur le portail des patients à l'aide d'un créateur de dossier.

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

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

i Remarque :

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

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

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

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

Agent virtuel Lorsqu'il est intégré à l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core, il améliore l'expérience du patient en répondant immédiatement aux requêtes liées aux demandes. À tout moment au cours d'une conversation virtuelle, un patient peut demander à interagir avec un agent en direct. Pour plus d'informations, consultez [Agent virtuel](#).

L'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core inclut la rubrique **Vérifier l'état** Agent virtuel de la demande en lecture seule. Lorsque la rubrique **Vérifier l'état** de la demande est active, les patients peuvent rechercher leurs demandes et vérifier l'état d'une demande active existante. Pour rendre une Agent virtuel rubrique disponible, en tant qu'utilisateur disposant du rôle admin, vous devez publier une rubrique prédéfinie Agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez [la rubrique Publier un agent virtuel](#).

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

Configuration des notifications par Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core e-mail

Configurez les Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core notifications par e-mail envoyées aux patients au sujet de l'enregistrement de compte sur le portail patient.

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core inclut les notifications par e-mail suivantes.

Notifications par e-mail

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

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_hcls.admin, vous pouvez configurer les notifications par e-mail pour l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core en accédant à **Tout > Notification système > E-mail > Notifications**. Pour plus d'informations sur la modification des notifications par e-mail, consultez [Créer une notification par e-mail](#) .

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hcls.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que fournisseur de soins de santé, vous pouvez stocker les ID source et de destination d'un système de santé externe dans la table [Système source \[sn_hcls_source_system\]](#) pour une intégration personnalisée avec une ServiceNow application.

Procédure

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

Formulaire du système source

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

6. Cliquez sur Envoyer.**B2B2C avec Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core**

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

Le modèle B2B (business-to-business) prend en charge les comptes clients et les contacts au sein de ces comptes. Le modèle B2C (business-to-consumer) prend en charge les consommateurs individuels. Ces modèles sont pris en charge par défaut dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.

Le modèle B2B2C vous permet de prendre en charge les clients professionnels et les partenaires de distribution tiers qui, à leur tour, assistent les consommateurs finaux. Ce modèle doit être activé manuellement pour une utilisation avec Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez activer B2B2C pour une utilisation en Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core configurant les modèles de données client. Pour plus d'informations, consultez [Modèles de données client pour B2B2C](#).

Configurez les modèles de données client pour B2B2C afin de permettre aux contacts des comptes d'ouvrir des tickets de santé sur le portail CSM en suivant les étapes ci-dessous :

1. [Installer le module d'extension Modèles de données client pour B2B2C pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#)
2. [Configurer la liste connexe des consommateurs de compte pour ajouter des consommateurs de compte pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#)
3. [Affecter le rôle de visualiseur de tickets pour les contacts dans B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#)
4. [Créer une table pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#)
5. [Créer un créateur d'enregistrement pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#)
6. [Ajouter un créateur d'enregistrement au CSM portail pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#)

Installer le module d'extension Modèles de données client pour B2B2C pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Installez le module d'extension Modèles de données client pour B2B2C afin d'activer les modèles de données client pour B2B2C avec Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Définition du système > Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Modèles de données client pour B2B2C à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.
3. Cliquez sur **Installer**.

Configurer la liste connexe des consommateurs de compte pour ajouter des consommateurs de compte pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

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

Avant de commencer

Le module d'extension Modèles de données client pour B2B2C doit être installé. Pour plus d'informations, consultez [Installer le module d'extension Modèles de données client pour B2B2C pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Service clientèle > Client > Comptes**.
2. Sélectionnez un compte.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans le formulaire du compte et sélectionnez **Configurer > Listes connexes**.
4. Déplacez **Compte Consommateur > compte** du panneau Disponible vers le panneau Sélectionné.

Résultats

La liste connexe Consommateurs est ajoutée au formulaire Comptes.

Que faire ensuite

Affectez le rôle de visualiseur de tickets aux contacts. Pour plus d'informations, consultez [Affecter le rôle de visualiseur de tickets pour les contacts dans B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Affecter le rôle de visualiseur de tickets pour les contacts dans B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Les contacts doivent disposer du rôle sn_hcls.case_viewer pour accéder en lecture aux champs de tickets de soins de santé.

Avant de commencer

Configurez la liste connexe des consommateurs de compte pour ajouter des consommateurs de compte. Pour plus d'informations, consultez [Configurer la liste connexe des](#)

consommateurs de compte pour ajouter des consommateurs de compte pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.

Rôle requis : administrateur

Procédure

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

Résultats

Les contacts ont désormais un accès en lecture aux champs de tickets de soins de santé à utiliser avec B2B2C.

Que faire ensuite

Créez une table à utiliser avec B2B2C. Pour plus d'informations, consultez [Créer une table pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Créer une table pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Créez une table étendant la table Ticket de santé.

Avant de commencer

Affectez le rôle de visualiseur de tickets aux contacts. Pour plus d'informations, consultez [Affecter le rôle de visualiseur de tickets pour les contacts dans B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core table des tickets doit être étendue pour que de nouveaux tickets soient créés.

Procédure

1. Accédez à la **Définitions système > Tables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, saisissez une étiquette.
4. Définissez le champ **Étend la table** sur la table **Tickets de santé**.
5. Dans la liste connexe Contrôles, ajoutez le rôle **d'utilisateur sn_customerservice.customer**.

Résultats

Une table est créée pour étendre la table de tickets de santé à utiliser avec B2B2C.

Que faire ensuite

Créez un créateur d'enregistrement à utiliser avec B2B2C. Pour plus d'informations, consultez [Créer un créateur d'enregistrement pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Créer un créateur d'enregistrement pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Créez un créateur d'enregistrement à utiliser avec B2B2C.

Avant de commencer

Créez une table à utiliser avec B2B2C. Pour plus d'informations, consultez [Créer une table pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Catalogue de services > Définition du catalogue > Créateurs d'enregistrements**.

2. Cliquez sur **Nouveau**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Remarque :

Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à [Create a record producer](#).

4. Cliquez sur **Enregistrer**, puis rouvrez l'enregistrement.

5. Dans les liens connexes, procédez comme suit :

a. Accédez à **Variables** et cliquez sur **Nouveau**.

Remarque :

Pour en savoir plus sur les variables, reportez-vous à [Variables to collect data for record producer fields](#).

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

Variables

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

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

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

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

ii. Dans **Nom**, entrez la variable référencée.

Par exemple, pour la variable Compte, saisissez le nom du compte.

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

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

a. Accédez à **Disponible pour** et ajoutez **des utilisateurs externes SNC** avec **sn_customerservice.customer**.

b. Naviguez **vers Non disponible pour** et supprimez toutes les valeurs.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le créateur d'enregistrement est créé.

Que faire ensuite

Ajoutez votre créateur d'enregistrement au portail CSM. Pour plus d'informations, consultez [Ajouter un créateur d'enregistrement au CSM portail pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Ajouter un créateur d'enregistrement au CSM portail pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Ajoutez un créateur d'enregistrement au CSM portail à utiliser avec B2B2C.

Avant de commencer

Créez un créateur d'enregistrement à utiliser avec B2B2C. Pour plus d'informations, consultez [Créer un créateur d'enregistrement pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Portail de services > Portails**.

2. Sélectionnez le portail de l'assistance clientèle (CSM).

3. En regard du menu d'en-tête CSM, cliquez sur l'icône 

4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.

5. Dans les sections Éléments de menu, accédez à Ticket et sélectionnez **Aperçu du ticket > Ouvrir l'enregistrement**.

6. Dans les sections Éléments de menu, cliquez sur **Nouveau** et remplissez les champs.

a. Définissez le champ **Type** sur **Élément de catalogue**.

b. Définissez **l'élément de catalogue** sur le créateur d'enregistrement que vous avez créé précédemment.

c. Pour la page, saisissez `csm_get_help`.

d. Renseignez les champs restants selon vos besoins.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Votre créateur d'enregistrement est ajouté au portail CSM.

Options de chiffrement dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Fournit une prise en charge du chiffrement pour sécuriser les informations sensibles.

Le chiffrement empêche les utilisateurs non autorisés de consulter des données de santé sensibles.

L'option Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes du Now Platform est prise en charge dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core .

Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes

Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes fournit une capacité de chiffrement améliorée par rapport à la prise en charge du chiffrement et utilise le cadre de travail de gestion de clé (KMF).

Lorsque, en tant qu'administrateur, vous installez l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core , les modules de chiffrement et les configurations de chiffrement pour chiffrer les champs sensibles ainsi que le KMF sont également installés automatiquement. Pour gérer et auditer les opérations de chiffrement sur votre ServiceNow instance, en tant qu'administrateur, vous pouvez choisir d'activer le module d'extension Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes (com.glide.now.platform.encryption) en option.

Pour plus d'informations sur l'obtention Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnesde , consultez [Activer Chiffrement au niveau des colonnes d'Entreprise](#) . Pour plus d'informations sur la sélection du module de chiffrement parent, consultez [Créer un module cryptographique](#) .

Pour plus d'informations sur Chiffrement au niveau des colonnes Standard et Chiffrement au niveau des colonnes Entreprise, reportez-vous à la section [Column Level Encryption](#) .

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Champs chiffrés

Table	Champ
sn_hcls_allergy	recorded_date
sn_hcls_allergy	onset_date
sn_hcls_allergy	onset_age
sn_hcls_claim_header	billed_drg_code
sn_hcls_claim_header	service_provider_id
sn_hcls_claim_header	nom
sn_hcls_claim_header	payment_date

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Champs chiffrés (suite)

Table	Champ
sn_hcls_claim_header	adjudicated_date
sn_hcls_claim_header	accepted_date
sn_hcls_claim_header	patient_account_no
sn_hcls_claim_header	submitted_date
sn_hcls_claim_header	medical_record_no
sn_hcls_claim_line	service_start_date
sn_hcls_claim_line	original_tcn
sn_hcls_claim_line	service_end_date
sn_hcls_claim_line	ndc_code
sn_hcls_claim_line	tooth_code
sn_hcls_claim_line	revenue_code
sn_hcls_claim_line	line_title
sn_hcls_condition	recorded_date
sn_hcls_condition	onset_age
sn_hcls_condition	onset_date
sn_hcls_encounter	end_time
sn_hcls_encounter	start_time
sn_hcls_immunization	status_reason
sn_hcls_immunization	admin_date

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Champs chiffrés (suite)

Table	Champ
sn_hcls_insurance_info_task	group_number
sn_hcls_insurance_info_task	rx_pcn
sn_hcls_insurance_info_task	member_number
sn_hcls_insurance_info_task	rx_group
sn_hcls_insurance_info_task	rx_bin
sn_hcls_medication	reason_desc
sn_hcls_medication	status_reason
sn_hcls_medication	effective_date_time
sn_hcls_medication	reason_code
sn_hcls_medication	start_date
sn_hcls_medication	end_date
sn_hcls_medication_prescription	external_id
sn_hcls_medication_prescription	status_reason
sn_hcls_member_plan	group_number
sn_hcls_member_plan	rx_pcn
sn_hcls_member_plan	member_number
sn_hcls_member_plan	rx_group
sn_hcls_member_plan	rx_bin
sn_hcls_observation	observed_date

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Champs chiffrés (suite)

Table	Champ
sn_hcls_patient	work_phone
sn_hcls_patient	nom
sn_hcls_patient	birth_date
sn_hcls_patient	occupation
sn_hcls_patient	middle_name
sn_hcls_patient	external_id
sn_hcls_patient	primary_email
sn_hcls_patient	secondary_email
sn_hcls_patient	address_line
sn_hcls_patient	family_name
sn_hcls_patient	marital_status
sn_hcls_patient	Ssn
sn_hcls_patient	course
sn_hcls_patient	ethnicité
sn_hcls_patient	given_name
sn_hcls_patient	mobile_phone
sn_hcls_patient	home_phone
sn_hcls_patient	deceased_date_time
sn_hcls_patient	guarantor_id

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Champs chiffrés (suite)

Table	Champ
sn_hcls_practioner	secondary_email
sn_hcls_practioner	nom
sn_hcls_practioner	external_id
sn_hcls_practioner	family_name
sn_hcls_practioner	mobile_phone
sn_hcls_practioner	work_phone
sn_hcls_practioner	given_name
sn_hcls_practioner	birth_date
sn_hcls_practioner	work_email
sn_hcls_practioner	primary_email
sn_hcls_practioner	home_phone
sn_hcls_pre_auth_header	date_fax_received
sn_hcls_pre_auth_header	date_fax_received
sn_hcls_pre_auth_header	primary_preauth_num
sn_hcls_pre_auth_header	secondary_preauth_num
sn_hcls_pre_auth_header	valid_from
sn_hcls_pre_auth_header	motif
sn_hcls_pre_auth_header	notes
sn_hcls_pre_auth_header	approved_date

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Champs chiffrés (suite)

Table	Champ
sn_hcls_pre_auth_header	valid_to
sn_hcls_procedure	performed_date_time

Mise en place Espace de travail du traitement des demandes liées aux soins de santé

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

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

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

** Remarque :**

Pour en savoir plus sur les tâches nécessaires à la configuration de l'espace de travail Healthcare pour les agents, consultez [Configuration de votre espace de travail configurable](#) .

Configuration des informations sur le patient dans l'espace de travail de santé

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

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

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

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

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

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

Configurations des tâches pour l'affichage des informations sur les patients dans un ticket de santé

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

Étendre la table de tickets de soins de santé

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : sn_hcls.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Définition du système > Tables**.
2. Dans la liste Tables, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les détails du nouvel enregistrement de table.
Pour plus d'informations, reportez-vous à [la rubrique Créer une table](#).
4. Dans le champ **Étend la table** , cliquez sur l'icône de recherche  et recherchez et sélectionnez la table sn_hcls_case.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Configuration des interactions pour les types de tickets de soins de santé

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

Par défaut, une action d’interface utilisateur permettant de créer un ticket à partir d’une interaction n’est pas disponible. En tant qu’administrateur, vous pouvez créer une action d’interface utilisateur pour créer des tickets liés à la santé et ajouter l’action d’interface utilisateur au formulaire d’interaction. Pour plus d’informations, voir [Créer une action d’interface utilisateur](#) .

i Remarque :
Les agents les utilisent Espace de travail configurable de CSM pour résoudre les tickets de soins de santé. Pour utiliser des actions d’interface utilisateur dans Espace de travail configurable de CSM, chaque action d’interface utilisateur doit avoir une action de formulaire correspondante. Pour plus d’informations, consultez [Configurer une action de formulaire dans l’espace de travail configurable CSM](#) .

Création de règles ACL pour accéder aux tickets de santé

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

En tant qu’utilisateur dans le rôle sn_hcls.admin, gérez l’accès aux tables étendues à partir de la table Tickets de santé [sn_hcls_case] en créant des règles ACL. Pour plus d’informations, consultez [Créer une règle ACL](#) .

i Remarque :
La table Ticket de santé [sn_hcls_case] et ses tables étendues se trouvent dans l’application incluse dans le Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core périmètre. Pour créer des règles ACL pour les tables de tickets de santé, vous devez suivre les [règles de contrôle d’accès dans les applications d’administration d’application](#) .

Gérer les demandes liées aux soins de santé dans Espace de travail

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

Gestion des tâches de l’espace de travail de soins de santé

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

Gestion des tâches de l'espace de travail de soins de santé (suite)

Tâche	Description
Afficher les informations sur le patient dans Espace de travail.	Afficher les détails d'un patient dans Healthcare Workspace.

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

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

La page de destination des tickets liés aux soins de santé dans Espace de travail fournit une vue d'ensemble de vos tickets de santé nouveaux, affectés et hautement prioritaires, ainsi que des tickets de santé affectés à vos groupes.

Traduction automatique

Hello, John!

Get a little help monitoring your work with your personal home page.

Important items

Check these metrics to see the most important items to work on.

25

High-priority cas...

0

Not updated in ...

0

Case task

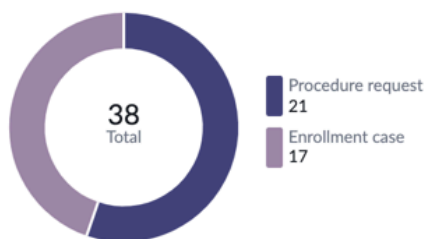
4

Unassigned cases

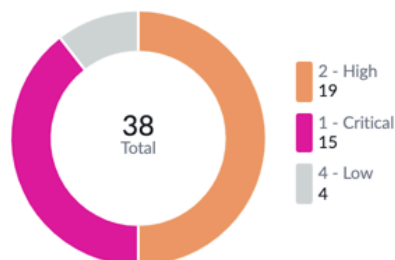
Cases

Track your active cases and the cases your team is working on.

By case types



By priority



My active cases 51

Last refreshed 2m ago.

Number	Short description ▲	State	Priority	Channel	As
PSS00001032	Medqua Together Enrollment Case	Open	1 - Critical	Web	h
PSS00001040	Medqua Together Enrollment Case	Open	2 - High	Web	h
PSS00001017	Medqua Together Enrollment Case	Open	1 - Critical	Web	(en
PSS00001035	Medqua Together Enrollment Case	Open	1 - Critical	Web	h

PS00001038 Medqua Together Enrollment Case Open 2 - High Web

[View all](#)

Traduction automatique

Accès et utilisation de la page de destination

Pour accéder à pour les Espace de travail tickets liés aux soins de santé, accédez à **Tout > Gestion des services HCLS > Espace de travail de santé**.

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

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

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

Affichage des données

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

- [Éléments importants](#)
- [Tickets](#)
- [Mes tickets actifs](#)

Remarque :

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

Éléments importants

La section Éléments importants affiche des mesures, y compris les tickets avec une priorité élevée, les tickets non mis à jour depuis plus de trois jours, les tâches associées aux tickets et les tickets non affectés que l'agent doit surveiller et sur lesquels il doit travailler.

Tickets

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

Mes tickets actifs

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

Remarque :

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

Répondre aux demandes de soins de santé

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

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

Associer un enregistrement patient à une interaction dans Espace de travail

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hcls.healthcare_agent, sn_hcls.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Remarque :

La fonction de recherche de suggestion automatique fonctionne uniquement lorsque la fonction de chiffrement est désactivée. Si la fonction de chiffrement est activée, vous devez saisir le mot clé exact correspondant au prénom, au nom, au numéro de téléphone, à l'adresse e-mail, à la date de naissance ou au numéro MRN pour trouver le dossier du patient.

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

i Remarque :

Si vous ne trouvez pas d'enregistrement de patient, vous pouvez créer un enregistrement de patient à partir d'une interaction. Pour plus d'informations, consultez [Créer un enregistrement de patient dans Espace de travail](#).

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

Résultats

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

Créer un enregistrement de patient dans Espace de travail

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hcls.healthcare_agent, sn_hcls.manager

Procédure

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

Résultats

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

Afficher les informations sur le patient dans Espace de travail

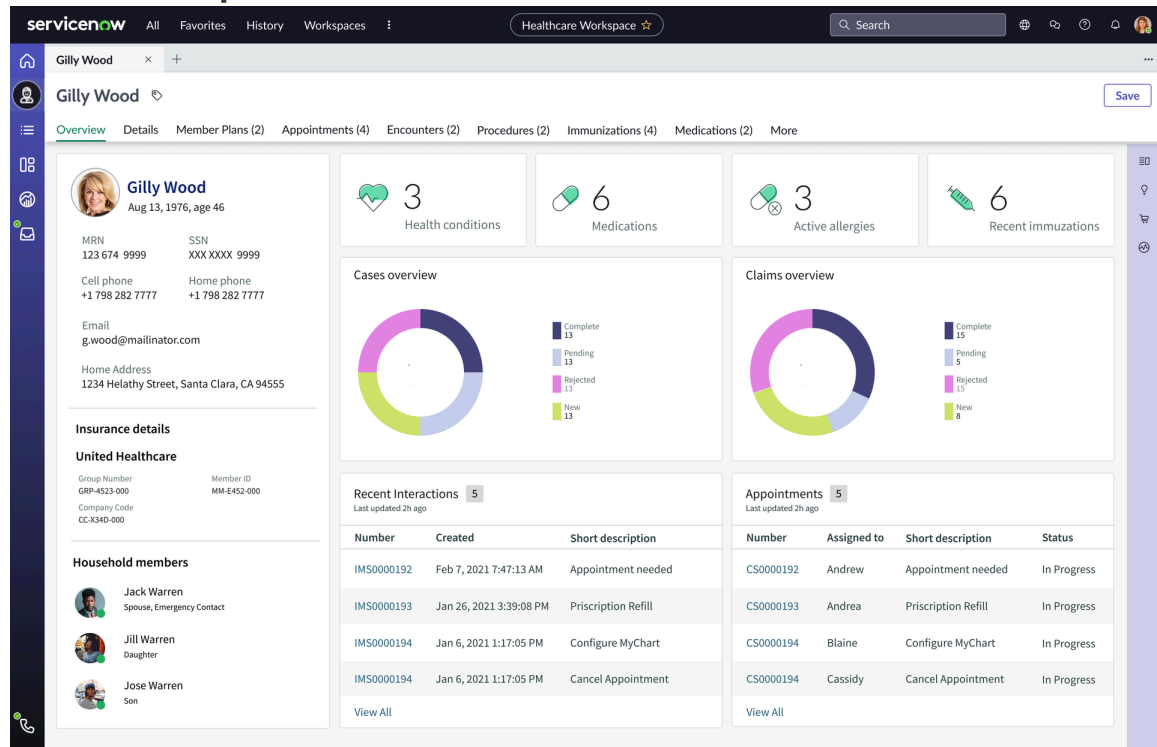
Grâce à la vue à 360 degrés d'un patient dans , vous pouvez accéder aux détails du patient à Espace de travail tout moment pour tous les services de santé.

L'onglet Vue d'ensemble des informations du patient dans Espace de travail fournit plusieurs détails sur un patient, ce qui permet d'obtenir une vue à 360 degrés du patient. La liste connexe est affichée sur les formulaires Interaction et Ticket de santé.

i Remarque :

Votre administrateur peut configurer le Espace de travail pour modifier les informations sur le patient à l'aide Générateur d'IU de . Cette rubrique traite de la vue par défaut pour les informations sur le patient. Pour en savoir plus sur , reportez-vous à Générateur d'IU la rubrique [Générateur d'IU](#) .

Informations du patient



Informations sur le patient affichées dans Espace de travail

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

Traduction automatique

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

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

Synthèse des tickets à l'aide de Now Assist

Générez un résumé de ticket et comprenez rapidement son contexte grâce à la compétence de résumé de ticket de Now Assist.

Traduction automatique

L'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core exploite les options d'IA générative de Now Assist Customer Service Management pour fournir un résumé des tickets dans Espace de travail.

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

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

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

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent

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

Utilisation de la synthèse de tickets dans HCLS

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

- Overview:** Shows the ticket title and a "Summarize" button.
- 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
 - Manufacturer: ACME Corporation
 - Risk score: Medium (Score: 9)
 - Serial number: 001-0001
 - Last serviced date: [Date]
 - Installed date: 2023-12-04
- Compose:**
 - Comments: Enter your Comments here
 - Post Comments button
- Activity:**
 - Work notes: 2023-12-05 21:50:32
 - Issue: Erratic pressure fluctuations during inhalation and exhalation cycles, and alarms failing to trigger appropriately with ACME Corporation GEN 200
 - Show more button
 - Field changes: 2023-12-05 21:37:18
 - Opened by: maint
 - State: New
 - Impact: 3 - Low
 - Priority: 4 - Low

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

Cliquez sur Synthétiser pour générer un résumé en fonction des entrées de champ suivantes :

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

Le résumé apparaît dans le panneau de résumé du ticket une fois généré. Les utilisateurs peuvent fournir des commentaires et partager le résumé dans leurs notes de travail.

Remarque :

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

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

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

L'utilisation du portail patient pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie

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

En tant qu'utilisateur disposant du rôle `sn_hcls.patient`, vous pouvez accéder à la page du portail patient en [en vous inscrivant sur le site Portail patient](#). Pour commencer avec le portail des patients, vous devrez peut-être d'abord accepter la politique de confidentialité de votre organisation de soins de santé, puis [entrer les renseignements personnels clés](#).

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

Page du portail patient

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
Julie Doe Daughter	3	2	2	1
Jack Doe Son	3	2	2	1

Traduction automatique

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

Afficher le rappel pour le prochain rendez-vous

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

Afficher et accomplir les tâches

Examinez et signez des documents et d'autres tâches, y compris l'examen et l'ajout ou la mise à jour des renseignements d'assurance à partir de votre liste de choses à faire. Vous pouvez afficher toutes les tâches en attente et fermées **en cliquant** sur Tout afficher dans la section Tâches en attente de la page Portail des patients .

Afficher les demandes

Affichez les demandes ouvertes, y compris les tickets de soins de santé qui vous sont associés et aux membres autorisés de votre foyer. Vous pouvez cliquer sur une demande pour afficher l'état et d'autres détails, joindre des documents et publier des commentaires. Vous pouvez afficher toutes les demandes en attente et fermées en cliquant sur **Afficher tout** dans la section Demandes ouvertes de la page Portail patient .

Afficher les vaccinations suggérées et les planifier

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

Remarque :

La section Vaccinations s'affiche uniquement lorsque votre administrateur a installé l'application Vaccine Administration Management . Pour plus d'informations, consultez [Utiliser Vaccine Administration Management](#).

Consulter le statut vaccinal contre la COVID-19

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

Remarque :

La section Statut vaccinal contre la COVID-19 s'affiche uniquement lorsque votre administrateur a installé l'application Vaccine Administration Management . Pour plus d'informations, consultez [Utiliser Vaccine Administration Management](#).

Afficher les membres du ménage

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

Afficher les rendez-vous

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

Demander des services de santé

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

Accéder aux ressources en libre-service

Interagissez avec Agent virtuel pour répondre à vos questions sur les soins de santé, vérifier l'état de vos demandes ou rechercher toute autre information.

Accéder aux articles et aux questions fréquemment posées

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

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

Inscription sur le portail patient

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

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

Saisie des renseignements personnels clés sur le portail des patients

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

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

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants, y compris les Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core tables.

Composants installés avec Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application, notamment les rôles d'utilisateur, les tables, les modules d'extension, les ServiceNow Store applications et les Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core règles métier.

i Remarque :

La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Rôles principaux

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_hcls.admin	Administre qui peut accéder aux données sensibles en limitant la manière dont les utilisateurs acquièrent des rôles dans les Healthcare and Life Sciences applications.	• decision_table_admin • sn_doc.admin • sn_hcls.manager • sn_previsit.admin
sn_hcls.case_task_viewer	Accorde l'accès pour afficher les tâches	Aucun

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

Rôle	Description	Contient des rôles
	associées aux tickets de santé.	
sn_hcls.case_viewer	Accorde l'accès pour afficher les tickets de santé.	Aucun
sn_hcls.visionneuse_de_données_cliniques	Affiche les détails des données cliniques, comme l'immunisation et la procédure.	Aucun
sn_hcls.rédacteur_des_données_cliniques	Modifie les détails des données cliniques telles que l'immunisation et la procédure.	sn_hcls.visionneuse_de_données_cliniques
sn_hcls.agent_consommateur	Crée, affiche et modifie des tickets de soins de santé et collabore avec les consommateurs pour résoudre les tickets.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice_consumer
sn_hcls.customerservice_agent	Crée des tickets de soins de santé pour un compte et un contact en tant qu'agent du service clientèle.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice_agent
sn_hcls.data_access_user	Accorde des droits d'accès aux données aux utilisateurs qui ont besoin d'un accès dédié à certaines données de santé sensibles.	• sn_hcls.visionneuse_de_données_cliniques • sn_hcls.foundation_data_access • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_access • sn_hcls.visionneuse_des_données_cliniques • sn_hcls.revenue_cycle_data_access
sn_hcls.device_data_viewer	Affiche les détails de l'appareil.	Aucun
sn_hcls.device_data_writer	Crée, supprime et met à jour les données de l'appareil.	sn_hcls.device_data_viewer

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

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_hcls.employee_patient	Accorde l'accès aux utilisateurs ayant le rôle snc_internal aux données de santé et aux tickets de santé lorsqu'ils sont autorisés à les consulter.	• sn_customerservice.self • sn_vaccine_sm.user • sn_hcls.data_access_use
sn_hcls.foundation_data_viewer	Affiche les détails des données de base, tels que l'organisation et l'emplacement des soins de santé.	Aucun
sn_hcls.foundation_data_writer	Modifie les détails des données de base, tels que l'organisation et l'emplacement des soins de santé.	sn_hcls.foundation_data_v
sn_hcls.healthcare_agent	Accède aux données de santé relatives aux patients et les consulte en tant qu'agent du centre de contact.	• canvas_user • sn_customerservice.csm • sn_customerservice.cus • sn_hcls.visionneuse_de_ • sn_hcls.foundation_data • sn_hcls.visionneuse_des • sn_hcls.patient_data_vie • sn_hcls.practitioner_dat • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_d
sn_hcls.visionneuse_des_données_assurance_santé	Affiche les détails des données d'assurance maladie, telles que le plan des membres et le plan du payeur.	Aucun
sn_hcls.rédacteur_des_données_assurance_maladie	Modifie les détails des données d'assurance maladie, telles que le plan du membre et le plan du payeur.	health_insurance_data_vie

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

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_hcls.manager	Gère qui peut effectuer les opérations créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) sur les objets de santé au sein d’une ServiceNow instance. En outre, crée et gère des comptes, un contact, des relations de compte, des relations de contact et des relations de consommateur de compte.	• canvas_user • model_manager • sn_customerservice.csm • sn_customerservice.cus • sn_hcls.rédacteur_des_c • sn_hcls.foundation_data • sn_hcls.rédacteur_des_c • sn_hcls.patient_data_wr • sn_hcls.praticien_rédact • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_d • sn_previsit.patient_servi
sn_hcls.patient	Affiche ses propres dossiers, y compris les tickets de soins de santé, les adresses, les données sur les patients et les données cliniques en tant que patient. Consulte également les dossiers des autres patients, y compris leurs adresses dont il est le représentant autorisé. Ajoute des commentaires à leurs tickets de soins de santé et pour qui ils sont les représentants autorisés. Affiche les membres de son foyer, le cas échéant. Les membres du ménage et les adresses associées à un patient sont conservés à l’aide des tables Membre du ménage [csm_household_member] et Emplacement [cmn_location], respectivement. Pour plus d’informations	• sn_customerservice.con • sn_hcls.visionneuse_de_ • sn_hcls.foundation_data • sn_hcls.visionneuse_des • sn_hcls.patient_data_vie • sn_hcls.practitioner_dat • sn_hcls.revenue_cycle_d

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

Rôle	Description	Contient des rôles
	sur les membres du ménage et leurs relations, consultez Modèle de données du secteur des ménages . L'emplacement est associé au domaine de base dans Common Service Data Model (CSDM).	
sn_hcls.patient_data_viewer	Affiche les détails des données du patient, telles que le consentement du patient et de la politique.	Aucun
sn_hcls.patient_data_writer	Modifie les détails des données du patient, tels que le consentement du patient et la politique.	sn_hcls.patient_data_viewer
sn_hcls.practitioner	Accède aux données de santé relatives aux patients et les consulte en tant que professionnel de la santé (infirmière de triage ou coordonnateur clinique).	• sn_customerservice.cus • sn_hcls.visionneuse_de_ • sn_hcls.foundation_data • sn_hcls.visionneuse_des • sn_hcls.patient_data_vie • sn_hcls.practitioner_dat • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_d
sn_hcls.practitioner_data_viewer	Affiche les détails des données sur le praticien, tels que le praticien et l'installation du praticien.	Aucun
sn_hcls.praticien_rédacteur_des_données_	Modifie les détails des données du praticien, telles que le praticien et l'installation du praticien.	sn_hcls.practitioner_data_
sn_hcls.report_viewer	Afficher les rapports générés à partir des tables auxquelles il a	Aucun

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

Rôle	Description	Contient des rôles
	accès en tant qu’agent ou gestionnaire.	
sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer	Affiche les détails des données du cycle des revenus, comme les réclamations.	Aucun
sn_hcls.revenue_cycle_data_writer	Modifie les détails des données du cycle des revenus, telles que les réclamations.	sn_hcls.revenue_cycle_dat

Tables installées

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d’applications

Table	Description
Allergie et intolérance [sn_hcls_allergy]	Stocke l’information sur l’évaluation clinique d’une allergie ou d’une intolérance ; une propension, ou un risque potentiel pour une personne, à avoir une réaction indésirable lors d’une exposition future à la substance ou à la classe de substance spécifiée.
Rendez-vous [sn_hcls_appointment]	Stocke les détails de prise de rendez-vous pour un patient dans votre établissement de santé.
Participant au rendez-vous [sn_hcls_appointment_participant]	Stocke les détails du participant à un rendez-vous.
Attribut [sn_hcls_characteristic_attribute]	Stocke les options de caractéristiques associées à un programme ou à un service de programme sélectionné par un patient lors de la soumission d’une demande de soins de santé.
Réserver un rendez-vous [sn_hcls_book_appt_task]	Stocke les détails de la tâche pour la réservation d’un rendez-vous associé à un ticket de santé ou à ses types de tickets étendus.
Diagnostic de la déclaration de sinistre [sn_hcls_claim_diagnosis]	Stocke les informations de diagnostic pour les réclamations.

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d’applications (suite)

Table	Description
En-tête de réclamation [sn_hcls_claim_header]	Stocke les détails de la demande principale soumise au nom d’un patient à un organisme payeur.
Ligne de réclamation [sn_hcls_claim_line]	Stocke les détails des éléments relatifs à un en-tête de réclamation.
Élément de base d’installation des appareils médicaux [sn_hcls_medical_device_install_base_item]	Stocke les détails des appareils médicaux en tant qu’éléments de base d’installation.
Condition [sn_hcls_condition]	Stocke les informations sur une affection, un problème, un diagnostic ou tout autre événement, situation, problème ou concept clinique qui a atteint un niveau de préoccupation.
Définition de la posologie [sn_hcls_dosage_definition]	Modélise la table Spécification de dosage [sn_hcls_dosage_specification] à utiliser comme paramètre de définition de demande.
Spécification de dosage [sn_hcls_dosage_specification]	Stocke l’information sur la posologie des médicaments associée à un programme.
Variable de dosage [sn_hcls_dosage_variable]	Stocke les variables configurées pour une spécification de posologie affichée sur le formulaire Prescription de médicaments d’une Gestion des services de santé et de sciences de la vie application.
Rencontre [sn_hcls_encounter]	Stocke les informations sur une interaction entre un patient et des prestataires de soins de santé pour fournir des services de soins de santé ou évaluer l’état de santé d’un patient.
Programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program]	Stocke les programmes auxquels un patient a été inscrit
Service du programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program_service]	Stocke les services du programme fournis à un patient dans le cadre d’un processus d’inscription au programme.
Ticket de santé [sn_hcls_case]	Stocke les cas liés aux soins de santé.

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d’applications (suite)

Table	Description
	i Remarque : La table Ticket de santé [sn_hcls_case] est une table abstraite et peut être étendue.
Ensemble de codes de santé [sn_hcls_code_set]	Stocke les détails des jeux de codes disponibles dans votre ServiceNow instance.
Emplacement des soins de santé [sn_hcls_location]	Stocke les détails de l’emplacement associé à votre organisation de soins de santé.
Organisation de soins de santé [sn_hcls_organization]	Stocke les détails d’une organisation de soins de santé dans votre ServiceNow instance.
Tâche de soins de santé [sn_hcls_task]	Stocke les détails de la tâche associée à un ticket de santé ou à un patient dans votre organisation de soins de santé. i Remarque : La tâche de soins de santé [sn_hcls_task] est une table abstraite et peut être étendue.
Immunisation [sn_hcls_immunization]	Stocke les informations relatives à un événement où un patient a reçu un vaccin ou un enregistrement d’une immunisation tel que rapporté par un patient, un clinicien ou une autre partie.
Médicaments [sn_hcls_medication]	Stocke les informations sur un médicament aux fins de la prescription, de la délivrance et de l’administration d’un médicament, ainsi que pour faire des déclarations sur l’utilisation des médicaments.
Prescription de médicaments [sn_hcls_medication_prescription]	Stocke les informations sur les ordonnances commandées pour un patient.
Plan des participants [sn_hcls_member_plan]	Stocke les détails d’un régime d’assurance maladie associé à un patient.
Observation [sn_hcls_observation]	Stocke les informations sur les mesures et les affirmations simples faites sur un patient.
Patient [sn_hcls_patient]	Stocke les détails d’un patient dans votre organisation de soins de santé.

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d’applications (suite)

Table	Description
Politique [sn_hcls_policy]	Stocke les détails d’une politique partagée avec les patients dans les Healthcare and Life Sciences applications.
Consentement à la politique [sn_hcls_policy_consent]	Stocke les détails d’un consentement accepté par un patient ou un membre du ménage au nom du patient.
Praticien [sn_hcls_practitioner]	Stocke les coordonnées d’un praticien dans votre établissement de santé.
Emplacement du praticien [sn_hcls_practitioner_facility]	Stocke les détails de l’emplacement où un praticien fournit des services de santé.
Spécialité du lieu du praticien [sn_hcls_pract_location_specialty]	Stocke les détails sur les types de services qu’un praticien peut fournir à une organisation à un emplacement spécifique.
Spécialité du praticien [sn_hcls_practitioner_specialty]	Stocke les détails de l’association d’une spécialité avec un praticien.
Diagnostic de pré-autorisation [sn_hcls_pre_auth_diagnosis]	Stocke les informations de diagnostic relatives à une autorisation préalable pour les services de santé.
Élément de pré-autorisation [sn_hcls_pre_auth_item]	Stocke les détails des éléments relatifs à une demande de préautorisation pour des services de santé.
Demande de pré-autorisation [sn_hcls_pre_auth_header]	Stocke les détails de la demande d’autorisation pour un service de santé fourni par une organisation payeuse.
Procédure [sn_hcls_procedure]	Stocke les informations sur une action qui est ou a été effectuée sur ou pour un patient. Une action peut être une intervention physique comme une opération, ou moins invasive comme des services à long terme, des conseils ou de l’hypnothérapie.
Programme [sn_hcls_program]	Stocke les programmes offerts par les organismes de soins de santé.

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d'applications (suite)

Table	Description
Relation de programme [sn_hcls_program_relationship]	Stocke les détails de l'association entre un programme et un service de programme.
Service de programme [sn_hcls_program_service]	Stocke les services de programme associés à un programme.
Système source [sn_hcls_source_system]	Stocke les ID source et de destination d'un système de santé externe dans votre ServiceNow instance.
Mettre à jour les informations d'assurance [sn_hcls_insurance_info_task]	Stocke les détails de la tâche de mise à jour des informations d'assurance d'un patient dans votre établissement de santé.

Modules d'extension installés

Modules d'extension Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

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

Modules d’extension Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core (suite)

Module d'extension	Description
Module d’extension Customer Service Household (com.snc.household)	Permet de créer des ménages, de définir les membres d’un ménage et d’identifier les relations entre ces différents membres.
Expérience de playbook Core (com.glide.playbook_experience.config)	Vous permet de visualiser et d’interagir avec les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches.

ServiceNow Store Applications installées

Application Core Store Gestion des services de santé et de sciences de la vie installée

Application	Description
Composants de l’expérience de playbook (now_playbook_exp)	Vous permet d’accéder aux composants de l’expérience de playbook pour afficher et interagir avec les exécutions de processus dans les pages et dans Générateur d'IU Healthcare Workspace.
Expérience Playbook (sn_playbook_exp)	Vous permet d’afficher et d’interagir avec les workflows de processus business en temps réel.
Playbooks pour Customer Service Management (sn_csm_playbook)	Active l’expérience de Espace de travail configurable de CSM playbook.
Gestion du catalogue de produits Core (sn_prd_pm)	Comprend le modèle de données et la fonctionnalité du catalogue de produits de base pour définir les spécifications des produits, des services et des ressources, ainsi que les offres de produits en fonction de ces spécifications
Cœur de secteur (com.sn_ind)	Comprend des objets courants, des artefacts de code et des définitions de demandes pour les applications verticales du secteur.
Composants de l’interface utilisateur CIWF (sn_ciwf_ui_cmpnt)	Comprend des thèmes, des widgets et des artefacts de code communs pour les applications de workflow des clients et du secteur.

Traduction automatique

Application Core Store Gestion des services de santé et de sciences de la vie installée (suite)

Application	Description
CMDB CI Class Models	Comprend des modèles de classe pour les dispositifs médicaux qui étendent la hiérarchie de classe CMDB, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes, le cas échéant.

Travaux planifiés installés

Gestion des services de santé et de sciences de la vie : travaux planifiés principaux installés

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

Règles métier installées

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

Règle métier	Table	Critère de règle	Description
Ajouter/Mettre à jour le plan du membre	Mettre à jour les informations d'assurance [sn_hcls_insurance_info_task]	Après la mise à jour	Met à jour le plan du membre lorsque le type de paiement est défini sur assurance.
Remplir automatiquement le nom	Praticien [sn_hcls_practitioner]	Avant insérer et mettre à jour	Remplit la valeur du champ Nom à partir du champ de préfixe, prénom, nom de famille ou suffixe lorsque le champ Nom de la table Praticien [sn_hcls_practitioner] n'est pas défini.
Assurance claire si le patient opte pour l'auto-paiement	Mettre à jour les informations d'assurance [sn_hcls_insurance_info_task]	Avant la mise à jour	Met à jour le champ Payeur lorsque le type de paiement est défini sur Auto-paiement.
Créer un consommateur	Patient [sn_hcls_patient]	Après l'insertion	Crée l'enregistrement du consommateur après la création d'un patient et définit le champ Consommateur à partir de

Traduction automatique

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

Règle métier	Table	Critère de règle	Description
pour le patient si non défini			l'enregistrement du patient et associe le consommateur au patient.
Créer une définition de dosage	Spécification de dosage [sn_hcls_dosage_specification]	Avant insérer et mettre à jour	Crée une définition de dosage pour une spécification de dosage.
Créer des variables de dosage	Spécification de dosage [sn_hcls_dosage_specification]	Avant insérer et mettre à jour	Crée des variables de dosage pour les caractéristiques de spécification.
Accès des patients à la table des allergies	Allergie et intolérance [sn_hcls_allergy]	Avant la requête	Exécute la requête Allergies - autorisé à être affiché avant lorsqu'un patient interroge la table Allergie et intolérance [sn_hcls_allergy] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table de rendez-vous	Rendez-vous [sn_hcls_appointment]	Avant la requête	Exécute la requête Allergies - autorisé à être affiché avant lorsqu'un patient interroge la table Allergie et intolérance [sn_hcls_allergy] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table de tickets	Ticket de santé [sn_hcls_case]	Avant la requête	Exécute les tickets de santé : autorisé à être consulté avant la requête lorsqu'un patient interroge la table Ticket de santé [sn_hcls_case] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table d'en-tête de réclamation	En-tête de réclamation [sn_hcls_claim_header]	Avant la requête	Exécute les en-têtes de réclamation : autorisés à être affichés avant la requête lorsqu'un patient interroge la table En-tête de réclamation [sn_hcls_claim_header] dans la liste ou la vue de formulaire.
Accès du patient à la table de ligne de réclamation	Ligne de réclamation [sn_hcls_claim_line]	Avant la requête	Exécute les lignes de réclamation : autorisées à être affichées avant la requête lorsqu'un patient interroge la table Ligne de réclamation [sn_hcls_claim_line] dans la liste ou la vue de formulaire.

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

Règle métier	Table	Critère de règle	Description
Accès du patient à la table de conditions	Condition [sn_hcls_condition]	Avant la requête	Exécute les conditions : autorisé à être affiché avant la requête lorsqu'un patient interroge la table Condition [sn_hcls_condition] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table de rencontre	Rencontre [sn_hcls_encounter]	Avant la requête	Exécute les visites : autorisé à afficher avant la requête lorsqu'un patient interroge la table Rencontre [sn_hcls_encounter] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès des patients à la table d'immunisation	Immunisation [sn_hcls_immunization]	Avant la requête	Exécute la requête Immunisation - autorisée à être affichée avant lorsqu'un patient interroge la table Vaccination [sn_hcls_immunization] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table Médicaments	Médicaments [sn_hcls_medication]	Avant la requête	Exécute le médicament : autorisé à être consulté avant la requête lorsqu'un patient interroge la table Médicament [sn_hcls_medication] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table du plan des membres	Plan des participants [sn_hcls_member_plan]	Avant la requête	Exécute le plan des membres : autorisé à être consulté avant la requête lorsqu'un patient interroge la table des plans des membres [sn_hcls_member_plan] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table d'observation	Observation [sn_hcls_observation]	Avant la requête	Exécute les observations : autorisé à être affiché avant la requête lorsqu'un patient interroge la table Observation [sn_hcls_observation] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table du patient	Patient [sn_hcls_patient]	Avant la requête	Exécute la requête Patients, représentés par moi avant lorsqu'un patient interroge la table Patient [sn_hcls_patient] dans la vue de liste ou de formulaire.

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

Règle métier	Table	Critère de règle	Description
Accès du patient à la table de procédure	Procédure [sn_hcls_procedure]	Avant la requête	Exécute les procédures : autorisé à afficher avant la requête lorsqu'un patient interroge la table Procédure [sn_hcls_procedure] dans la vue de liste ou de formulaire.
Renseigner la durée	Rencontre [sn_hcls_encounter]	Avant insérer et mettre à jour	Calcule et définit la durée de la rencontre à partir des valeurs start_time et end_time de la table Rencontre [sn_hcls_encounter].
Renseigner le champ de l'organisation de gestion	Emplacement [sn_hcls_location]	Avant insérer et mettre à jour	Définit l'organisation de gestion à partir de l'emplacement parent, s'il n'est pas déjà défini.
Renseigner le nom	Patient [sn_hcls_patient]	Avant insérer et mettre à jour	Remplit la valeur du champ Nom à partir du champ de préfixe, prénom, nom de famille ou suffixe lorsque le champ Nom de la table Patient [sn_hcls_patient] n'est pas défini.
Renseigner le plan du membre primaire	Mettre à jour les informations d'assurance [sn_hcls_insurance_info_task]	Avant l'insertion	Renseigne les renseignements sur le régime des participants à partir du champ Régime du membre principal de la table Mettre à jour les renseignements sur l'assurance [sn_hcls_insurance_info_task].
Renseigner la durée de validité jusqu'à la fin de validité	Consentement à la politique [sn_hcls_policy_consent]	Avant insérer et mettre à jour	Définit la valeur de fin de validité d'un consentement à la politique en fonction de la date à laquelle le consentement a été donné et de la durée de validité de la politique.
Le NPI du praticien est unique	Praticien [sn_hcls_practitioner]	Avant insérer et mettre à jour	Abandonne l'opération d'insertion ou de mise à jour en cas de doublon de l'ID du praticien ou de la valeur du champ NPI.
Définir le consommateur	Ticket de santé [sn_hcls_case]	Avant insérer et	Définit le champ Consommateur dans le ticket de soins de santé [sn_hcls_case] sur un patient associé

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

Règle métier	Table	Critère de règle	Description
dans le ticket de santé		mettre à jour	au ticket lorsqu'un ticket de soins de santé est créé ou mis à jour.
Définir le consommateur dans le produit vendu pour le secteur de la santé	Produit vendu pour le secteur de la santé [sn_hcls_sold_product]	Avant insérer et mettre à jour	Définit le champ Consommateur de la table Produit de santé vendu [sn_hcls_sold_product] sur le nom de consommateur du patient.
Définir la date d'inscription	Service du programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program_service]	Avant la mise à jour	Définit la valeur du champ Date d'inscription sur la date et l'heure actuelles auxquelles l'état du service du programme inscrit bascule sur Inscrit .
Définir la date d'inscription	Programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program]	Avant la mise à jour	Définit la valeur du champ Date d'inscription sur la date et l'heure actuelles auxquelles l'état du programme inscrit bascule sur Inscrit .
Définir la date de réalisation	Service du programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program_service]	Avant la mise à jour	Définit la valeur du champ Date de réalisation sur la date et l'heure actuelles auxquelles le service du programme inscrit bascule sur Terminé .
Définir les détails de dosage à partir de variables	Prescription de médicaments [sn_hcls_medication_prescription]	Avant insérer et mettre à jour	Copie les valeurs variables d'une caractéristique de dosage sur une prescription de médicament vers le champ réel des détails de dosage sur la prescription de médicaments, tels que mappés par l'include de script <i>DosageCharacteristicsMapper</i> .
Définir le nom d'affichage	Modèle de produit médicamenteux [sn_hcls_medication_product]	Avant insérer et mettre à jour	Définit le nom d'affichage d'un produit médicamenteux sur le nom du modèle de produit auquel le code de formulaire est ajouté.
Définir l'organisation de gestion sur	Emplacement du praticien [sn_hcls_practitioner_facility]	Avant insérer et	Définit le champ Organisation de la table Organisation de services [sn_customer_service_organization]

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

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

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

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

Remarque :

Pour en savoir plus sur les règles métier avant [requête](#), consultez les [règles métier avant requête](#) .

Healthcare and Life Sciences Tables de modèles de données

Les tables installées avec l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core vous permettent de choisir le modèle de données, les tâches et les offres de produits pour vos Healthcare and Life Sciences workflows.

Pour en savoir plus sur le modèle de données, reportez-vous Healthcare and Life Sciences [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#) à .

Tableau des intolérances aux allergies

Le tableau Allergie intolérance [sn_hcls_allergy] stocke les informations sur l’évaluation clinique d’une allergie ou d’une intolérance ; une propension, ou un risque potentiel pour une personne, à avoir une réaction indésirable lors d’une exposition future à la substance ou à la classe de substance spécifiée.

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs du formulaire d’intolérance aux allergies

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

Traduction automatique

Champs du formulaire d'intolérance aux allergies (suite)

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

Traduction automatique

Champs du formulaire d'intolérance aux allergies (suite)

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

Table de rendez-vous

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table de rendez-vous

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

Traduction automatique

Champs de la table de rendez-vous (suite)

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

Traduction automatique

Champs de la table de rendez-vous (suite)

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

Table des participants au rendez-vous

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table de rendez-vous

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

Table d'attribut

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

Traduction automatique

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Réserver une table de rendez-vous

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table Réserver un rendez-vous

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

Champs de table Réserver un rendez-vous (suite)

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

Table de diagnostic de la déclaration de sinistre

La table de diagnostic de la déclaration de sinistre [sn_hcls_claim_diagnosis] stocke les informations de diagnostic des déclarations.

Fonctionnalités principales

- Stocke le code de diagnostic pour l'utiliser avec les déclarations de sinistre.
- Comprend des informations sur les réclamations et les diagnostics.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table de diagnostic de réclamation

Champ	Type de données	Description
Réclamation	Référence	Déclaration de sinistre associée soumise au nom d'un patient à un organisme payeur.
Ligne de réclamation	Référence	Ligne de réclamation associée contenant les

Champs de table de diagnostic de réclamation (suite)

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

Table d'en-tête de réclamation

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

La table comporte les caractéristiques suivantes :

- Stocke la demande principale soumise au nom d'un patient à un organisme payeur.
- Permet d'inclure plusieurs lignes de réclamation.
- Comprend le payeur, le numéro de contrôle de la transaction, le type, l'état, le patient, le régime du participant, le numéro de dossier médical, le numéro de compte et diverses dates et montants.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table d'en-tête de réclamation

Champ	Type de données	Description
Montant approuvé	Devise	Montant ajusté payé pour le service par le payeur principal.
Code DRG facturé	Chaîne	Code de groupe associé au diagnostic (DRG) pour le groupe lié au diagnostic facturé.
Montant de la réclamation	Devise	Montant d'origine soumis avec la réclamation.
Date d'acceptation	Date	Date à laquelle la réclamation a été acceptée par l'organisme payeur.
Date de l'évaluation	Date	Date à laquelle la réclamation a fait l'objet d'une décision en vue du paiement.

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

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

Traduction automatique

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

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

Traduction automatique

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

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

Table de ligne de réclamation

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table de ligne de réclamation

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

Champs de table de ligne de réclamation (suite)

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

Traduction automatique

Champs de table de ligne de réclamation (suite)

Champ	Type de données	Description
Code national des médicaments	Chaîne	Code de la drogue incluse dans le service, tel qu'identifié dans les directives de facturation du Code national des drogues (NDC).
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique de la ligne de réclamation. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle ligne de réclamation à une instance. La valeur initiale du champ Nombre est CLAIMLN00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Ligne de réclamation [sn_hcls_claim_line]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements à numérotation automatique dans une table .
Numéro de contrôle de transaction d'origine	Chaîne	Identificateur unique de la réclamation d'origine dans le système payeur.
Montant payé	Devise	Montant total payé ou service associé à la ligne de réclamation.
Code de procédure	Référence	Code permettant d'identifier la procédure spécifique associée à la réclamation. Le code est basé sur le système de codage de la terminologie procédurale actuelle (CPT) ou du système de codage des procédures courantes de soins de santé (HCPCS). Pour plus d'informations sur les codes disponibles, consultez les codes de procédure définis dans les spécifications FHIR.
Numéro de contrôle du fournisseur	Chaîne	Numéro attribué au service par le fournisseur de services à des fins de suivi et de facturation.
Code de revenu	Chaîne	Code de regroupement de revenus associé à la ligne de réclamation.
Date de fin de service	Date	Date de fin de service pour la ligne de réclamation.

Champs de table de ligne de réclamation (suite)

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

Table de condition

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table de condition

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

Champs de la table de condition (suite)

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

Traduction automatique

Champs de la table de condition (suite)

Champ	Type de données	Description
		ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est COND00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Condition [sn_hcls_condition]. Pour plus d’informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements à numérotation automatique dans une table .
Âge d’apparition	Chaîne	Âge auquel une personne acquiert, développe ou éprouve pour la première fois une affection ou des symptômes d’une maladie ou d’un trouble.
Date d’apparition	Date/Heure	Date et heure auxquelles l’affection a commencé, de l’avis du clinicien.
Patient	Référence	Patient associé à l’enregistrement de la maladie.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
État de vérification	Liste de choix	État de vérification pour confirmer ou infirmer l’état clinique de l’affection. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Confirmé • Différentiel • Saisi par erreur • Provisoire • Réfuté • Non confirmé Pour plus d’informations sur les états disponibles, consultez les états de vérification des conditions définis dans les spécifications FHIR.

Traduction automatique

Table de définition de dosage

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

Fonctionnalités principales

- Étend la table de définition de demande [sn_ind_request_definition].
- Fait référence à la table Spécification de dosage [sn_hcls_dosage_specification].
- Comprend les détails de prescription de médicaments, l'état de publication des spécifications posologiques, le programme associé à la spécification posologique et les détails du diagnostic tels qu'ils sont stockés dans la table Spécification posologique [sn_hcls_dosage_specification].

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table de définition de dosage

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

Traduction automatique

Champs de la table de définition de dosage (suite)

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

Tableau des spécifications de dosage

La table Spécification posologique [sn_hcls_dosage_specification] stocke les informations sur la posologie des produits médicamenteux associée à un programme.

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table de la spécification de dosage

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

Champs de la table de la spécification de dosage (suite)

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

Table de variables de dosage

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Table de rencontre

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

Fonctionnalités principales

- Stocke toutes les rencontres qu’un patient a subies avec n’importe quel praticien.
- Comprend le type de rencontre, le type de service, le praticien, le lieu de la rencontre et les heures de début et de fin de la rencontre.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table de rencontre

Champ	Type de données	Description
Rendez-vous	Référence	Rendez-vous marqué comme accompli et lié à la rencontre.
Durée	Durée	Heure à laquelle le participant a participé à la rencontre. Ce champ est automatiquement défini sur la durée entre l'heure de début et l'heure de fin d'une rencontre.
Type de rencontre	Référence	Type de rencontre.
Heure de fin	Date/Heure	Date et heure auxquelles la participation d'un patient à la rencontre a pris fin.
ID externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Emplacement	Référence	Lieu de soins de santé où la rencontre a lieu.
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du profil de la rencontre. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle rencontre à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est ENC00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Rencontre [sn_hcls_encounter]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements à numérotation automatique dans une table 🔗 .
Rencontre avec le parent	Référence	Événement de soins de santé parent associé à la rencontre.
Patient	Référence	Patient impliqué dans la rencontre.
Praticien	Référence	Praticien impliqué dans la rencontre.

Traduction automatique

Champs de la table de rencontre (suite)

Champ	Type de données	Description
Type de priorité	Référence	Urgence de la rencontre qui est utilisée pour prendre des décisions éclairées si vous devez modifier les priorités.
Fournisseur de service	Référence	Organisme de soins de santé responsable des services inclus dans la rencontre.
Type de service	Référence	Catégorie générale du service à fournir. Pour plus d'informations sur les types disponibles, consultez les types de service définis dans les spécifications FHIR.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Heure de début	Date/Heure	Date et heure auxquelles la participation d'un patient à la rencontre a commencé.
Statut	Liste de choix	État de la rencontre. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Arrivé • Annulé • Saisi par erreur • Fermer • En cours • En congé • Planifié • Trié • Inconnu Pour plus d'informations sur les états disponibles, consultez les états de rencontre définis dans les spécifications FHIR.

Table Programme inscrit

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table du programme inscrit

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

Traduction automatique

Champs de table du programme inscrit (suite)

Champ	Type de données	Description
Nom du programme	Référence	Nom permettant d'identifier le programme inscrit.

Table des services des programmes inscrits

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table Service du programme inscrit

Champ	Type de données	Description
Date d'inscription	Date	Date à laquelle le patient a été inscrit au service du programme.
Date de réalisation	Date	Date à laquelle le service a été rendu au patient.
Date de demande	Date	Date à laquelle le service a été demandé par le patient.
État	Entier	État du service du programme d'inscription. L'état est l'un des types suivants : • Annulé • Inscrit(e) • Exécuté • En attente d'exécution

Champs de la table Service du programme inscrit (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Rejeté • Demandé
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique du service du programme inscrit. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle observation à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est ENSRV00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Service de programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program_service]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements à numérotation automatique dans une table .
Patient	Référence	Consommateur ou compte inscrit au programme en tant que patient.
Service du programme	Référence	Nom permettant d'identifier le service du programme inscrit.

Table de tickets de santé

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

Fonctionnalités principales

- Étend la table Ticket [sn_customerservice_case] pour stocker tous les tickets de santé associés à un patient. Pour plus d'informations, reportez-vous à [la section Tables installées avec Gestion du service clientèle](#) .
- Inclut le champ **Patient** en tant que champ facultatif et une référence à la table Patient [sn_hcls_patient]. Pour plus d'informations, consultez [Table patient](#).
- Active les types de tickets de soins de santé, notamment l'inscription au programme de médicaments, l'inscription aux essais cliniques, les demandes de facturation et les demandes de rendez-vous des patients.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Table d'ensemble de codes de santé

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

Fonctionnalités principales

- Active les tables de données basées sur HL7, y compris les spécialités de soins de santé, les services, les procédures, les rencontres.
- Active le regroupement de toutes les données HL7 dans des jeux de codes avec le type d'attributs, le code et le nom.
- Par défaut, prend en charge les tables de données HL7 suivantes :
 - [Spécialité de soins](#)
 - [Condition](#)
 - [Observation](#)
 - [Procédure](#)
 - [Intolérance aux allergies](#)
 - [Rencontrer](#)
 - [Site du corps](#)
 - [Type de service](#)
 - [Catégorie de service](#)
 - [Priorité](#)
 - [Code des médicaments](#)
 - [Code du formulaire de médicament](#)
 - [Type de praticien](#)

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table d'ensembles de code de santé

Champ	Type de données	Description
Code	Chaîne	Valeur de code incluant des symboles, des expressions ou les deux.
ID système du code	Chaîne	Identificateur du système qui détient le jeu de codes.
Nom du système de code	Chaîne	Nom du système qui contient l'ensemble de codes.
Identificateur externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier le code.

Champs de table d'ensembles de code de santé (suite)

Champ	Type de données	Description
Type	Liste de choix	Langage commun comprenant un ensemble d'identificateurs, de noms et de codes pour identifier les mesures de santé, les observations et les documents. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Intolérance aux allergies • Site du corps • Spécialité de soins • Condition • Rencontrer • Code de langue • Code des médicaments • Code du formulaire de médicament • Observation • Type de praticien • Procédure • Priorité • Catégorie de service • Type de service Pour plus d'informations sur les jeux de codes disponibles, consultez Ensembles de valeurs tous les types définis dans les spécifications FHIR.

Table d'emplacement de soins de santé

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table d’emplacement de soins de santé

Champ	Type de données	Description
Altitude	Nombre à virgule flottante	Altitude de l’emplacement géographique absolu.
Ville	Chaîne	Ville dans laquelle se trouve l’emplacement physique.
Pays	Chaîne	Pays dans lequel se trouve l’emplacement physique.
Description	Chaîne	Plus de détails sur l’emplacement qui pourraient être affichés comme informations supplémentaires pour identifier l’emplacement au-delà de son nom.
Télécopie	Numéro de téléphone	Numéro de télécopie de l’emplacement physique.
Interne	Vrai/Faux	Option pour indiquer que l’emplacement est destiné à une utilisation interne.
Latitude	Nombre à virgule flottante	Latitude de l’emplacement géographique absolu.
Emplacement	Référence	Emplacement physique de cet emplacement de soins de santé. L’entrée sélectionnée ici remplit les champs d’adresse.
ID d’emplacement	Chaîne	Identificateur unique de l’emplacement physique.
Longitude	Nombre à virgule flottante	Longitude de l’emplacement géographique absolu.
Nom	Chaîne	Nom permettant d’identifier l’emplacement de soins de santé.

Traduction automatique

Champs de la table d’emplacement de soins de santé (suite)

Champ	Type de données	Description
Gestion de l’organisation	Référence	Organisation qui gère cet emplacement.
Emplacement parent	Référence	Sys_id de l’emplacement parent associé à cet emplacement.
Téléphone	Numéro de téléphone	Numéro de téléphone de l’emplacement physique.
Type physique	Liste de choix	Forme physique de l’emplacement. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Surface • Lit • Bâtiment • Armoire • Corridor • Juridiction • Niveau • Salle • Route • Site • Véhicule • Aile • Pavillon Pour plus d’informations sur les types physiques disponibles, consultez les types d’emplacements définis dans les spécifications FHIR.
État / Province	Chaîne	État ou province dans lequel se trouve l’emplacement physique.
Statut	Liste de choix	Option permettant d’indiquer si l’emplacement de soins de santé est utilisé. Les états suivants sont disponibles par défaut :

Traduction automatique

Champs de la table d’emplacement de soins de santé (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Actif • Inactif • Suspendu Pour plus d’informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts d’emplacement définis dans les spécifications FHIR.
Rue	Zone de texte à deux lignes	Adresse postale de l’emplacement physique.
Site web	URL	URL du site Web de l’organisation associée.
Code postal	Chaîne	Code postal de l’emplacement physique.

Table des organisations de soins de santé

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

Fonctionnalités principales

- Modélise des organisations de soins de santé de différents types, y compris les fournisseurs et les payeurs.
- Permet à une organisation de soins de santé d’inclure d’autres organisations de soins de santé et également d’inclure plusieurs emplacements.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table Organisation de soins de santé

Champ	Type de données	Description
Emplacement de l'entreprise	Référence	L’emplacement d’entreprise associé.
Ville	Chaîne	Ville dans laquelle l’organisation est située.

Champs de la table Organisation de soins de santé (suite)

Champ	Type de données	Description
Télécopie	Numéro de téléphone	Numéro de télécopieur de l'organisation.
Interne	Vrai/Faux	Option permettant d'indiquer que l'organisation est interne.
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier l'organisation de soins de santé.
Notes	Chaîne	Toute information sur l'organisation qu'il serait utile à d'autres de connaître.
ID d'organisation	Chaîne	Identificateur unique de l'organisation.
Type d'organisation	Liste de choix	Type d'organisme de soins de santé que vous représentez. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Commanditaire de la recherche clinique • Groupe de la communauté • Établissement d'enseignement • Gouvernement • Fournisseur de soins de santé • Service hospitalier • Activité non liée au secteur de la santé • Équipe organisationnelle • Autre • Payeur • Entreprise pharmaceutique • Institution religieuse Pour plus d'informations sur les types d'organisation disponibles, consultez Types d'organisation définis dans les spécifications FHIR.
Parent	Référence	Organisation parente associée à l'organisation.
Téléphone	Numéro de téléphone	Numéro de téléphone de l'organisation.

Traduction automatique

Champs de la table Organisation de soins de santé (suite)

Champ	Type de données	Description
État / Province	Chaîne	État ou région où l'organisation est située.
Rue	Zone de texte à deux lignes	Adresse postale de l'organisation.
Code postal	Chaîne	Code postal de l'organisation.

Table de tâches de soins de santé

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Table d'immunisation

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table Immunisation

Champ	Type de données	Description
Administré par	Référence	Le praticien qui a administré le patient.
Itinéraire d'administration	Liste de choix	Voie par laquelle le vaccin a été administré. Les itinéraires suivants sont disponibles par défaut : • Intradermique • Intramusculaire • Intraveineux • Nasal • Oral • Percutané • Sous-cutané • Transdermique Pour plus d'informations sur les voies d'administration disponibles, consultez les voies d'immunisation définies dans les spécifications FHIR.
Site du corps	Liste de choix	Site corporel où le vaccin a été administré. Les sites de corps suivants sont disponibles par défaut : • Bras gauche • Deltoïde gauche • Moyen fessier gauche • Avant-bras gauche • Cuisse gauche • Vaste latéral gauche • Bras droit • Deltoïde droit • Cuisse droite • Moyen fessier droit • Avant-bras droit • Vastus lateralis droit Pour plus d'informations sur les sites du corps, voir les sites d'immunisation définis dans les spécifications FHIR.

Traduction automatique

Champs de la table Immunisation (suite)

Champ	Type de données	Description
Date de vaccination	Date/Heure	Date et heure auxquelles le vaccin a été administré.
Numéro de dose	Entier	Numéro de séquence de dose dans la série vaccinale.
Quantité de dose	Chaîne	Quantité de dose administrée au patient.
Rencontrer	Référence	Rencontre à laquelle la vaccination a participé.
ID externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Emplacement de soins de santé	Référence	Lieu de prestation de services où le vaccin a été ou devait être administré.
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du profil de l'immunisation. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle immunisation à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est IMM00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Immunisation [sn_hcls_immunization]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements à numérotation automatique dans une table .
Observation	Référence	Observation associée à l'immunisation.
Patient	Référence	Patient qui a reçu le vaccin et qui est en cours d'administration.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Produit vaccinal	Référence	Produit vaccinal vendu au patient qui est administré.

Traduction automatique

Champs de la table Immunisation (suite)

Champ	Type de données	Description
Doses recommandées	Entier	Nombre recommandé de doses pour atteindre l'immunité.
Statut	Liste de choix	État de l'immunisation. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Terminé • Saisie incorrecte • Non terminé Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts d'immunisation définis dans les spécifications FHIR.
Motif de l'état	Chaîne	Explication de la raison pour laquelle un vaccin n'a pas été administré.
Maladie cible	Référence	Maladie évitable par la vaccination pour laquelle la dose est administrée.
Date d'expiration du vaccin	Date	Date de péremption du vaccin.
Numéro de lot du vaccin	Chaîne	Numéro de lot du produit vacciné.
Fabricant de vaccins	Chaîne	Fabricant du produit vaccinal.

Table des médicaments

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table Médicaments

Champ	Type de données	Description
Condition	Référence	Affection pour laquelle le médicament est administré.
Date de vaccination	Date/Heure	Date et heure auxquelles le médicament a été administré.
Rencontrer	Référence	Rencontre associée dans le cadre de laquelle le médicament a été administré.
Date de fin	Date	Date à laquelle le patient a fini de prendre le médicament.
ID externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du profil du médicament. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouveau médicament à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est MED00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique de la table Médicament [sn_hcls_medication]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements à numérotation automatique dans une table .
Observation	Référence	Observation associée au médicament.
Patient	Référence	Patient qui a reçu le médicament et qui est en cours d'administration.
Procédure	Référence	Procédure au cours de laquelle le médicament est administré.
Produit médicamenteux	Référence	Médicaments vendus au patient.
Médicament parent	Référence	Produit médicamenteux parent associé au produit médicamenteux.

Traduction automatique

Champs de la table Médicaments (suite)

Champ	Type de données	Description
Code de motif	Chaîne	Code défini par le système qui représente la raison pour laquelle un médicament a été administré.
Description du motif	Chaîne	Motif pour lequel un médicament a été administré.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Date de début	Date	Date à laquelle le patient a commencé à prendre le médicament.
Statut	Liste de choix	État du médicament. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Terminé • Saisi par erreur • En cours • Non terminé • En suspens • Arrêté • Inconnu Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts des médicaments définis dans les spécifications FHIR.
Motif de l'état	Chaîne	Explication de l'état sélectionné.

Tableau des prescriptions de médicaments

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Traduction automatique

Champs de table Prescription de médicaments

Champ	Type de données	Description
Ticket	Référence	Ticket parent associé à la prescription de médicaments.
Approvisionnement en jours	Entier	Nombre de jours pendant lesquels le médicament est prescrit.
Date de création	Date/Heure	Date et heure auxquelles l’ordonnance a été rédigée.
Instructions de dosage	Chaîne	Instructions pour la posologie du produit médicamenteux.
Identificateur externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Produit médicamenteux	Référence	Produit médicamenteux prescrit au patient.
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du profil du programme inscrit. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle observation à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est MEDPR00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Prescription de médicaments [sn_hcls_medication_prescription]. Pour plus d’informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements à numérotation automatique dans une table .
Organisation	Référence	Fournisseur de soins de santé responsable de l’ordonnance.
Patient	Référence	Nom du patient à qui le médicament sera administré.
Praticien	Référence	Nom du praticien qui a prescrit l’ordonnance pour le patient.
Diagnostic primaire	Référence	Condition principale chez un patient soumise par le praticien comme motif du service de santé demandé.

Traduction automatique

Champs de table Prescription de médicaments (suite)

Champ	Type de données	Description
Prescription préalable	Référence	Ordonnance commandée plus tôt pour le patient.
Priorité	Liste de choix	Urgence de l'ordonnance qui est utilisée pour prendre une décision éclairée si elle doit être priorisée.
Quantité	Décimal	Quantité du médicament spécifié dans un remplissage.
Événement médicamenteux de référence	Référence	Rencontre qui identifie l'occurrence d'un contact entre le patient et le fournisseur de soins de santé.
Recharges	Entier	Nombre de recharges autorisées pour le médicament.
Diagnostic secondaire	Référence	Condition coexistante qui pourrait exister chez un patient soumis par le praticien.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Statut	Liste de choix	État de l'ordonnance commandée. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Actif • Brouillon • Annulé • Terminé • Saisi par erreur • Expiré • En suspens • Arrêté • Inconnu Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts des prescriptions de médicaments définis dans les spécifications FHIR.
Motif de l'état	Chaîne	Explication de l'état sélectionné.

Traduction automatique

Champs de table Prescription de médicaments (suite)

Champ	Type de données	Description
Diagnostic tertiaire	Référence	Soins médicaux hautement spécialisés recommandés pour le patient par le praticien.
Date de début de validité	Date	Première heure de la période de validité de la prescription.
Date de fin de validité	Date	Dernière heure de la période de validité de l'ordonnance.

Table d'élément de base d'installation des appareils médicaux

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table Élément de base d'installation

Champ	Type de données	Description
ID d'élément de configuration	Référence	Appareil médical stocké en tant qu'élément de base d'installation.
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier l'appareil médical.
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique du dispositif médical. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouvel appareil médical à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est IBITM0001001.

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

Champ	Type de données	Description
		i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Élément de base d'installation des appareils médicaux [sn_hcls_medical_device_install_base_item]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements à numérotation automatique dans une table .
Informations protégées sur la santé (IPS)	Vrai/Faux	Option permettant d'indiquer si le dispositif médical est un élément d'informations protégées sur la santé (IPS).
Score du risque	Chaîne	Valeur nominale calculée pour le dispositif médical.
Numéro de série	Chaîne	Numéro de série du dispositif médical.
Organisation de services	Référence	Emplacement du dispositif médical.
État	Liste de choix	État d'installation du dispositif médical. Les statuts d'installation suivants sont disponibles par défaut pour un appareil médical : • Absent • Annulé • En cours de maintenance • Installé • Installation en attente • Mis hors service • Volé

Table des plans des membres

La table Régime des membres [sn_hcls_member_plan] stocke les détails d'un régime d'assurance maladie associé à un patient.

Traduction automatique

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table du plan de membre

Champ	Type de données	Description
Effectif à partir de	Date	Date de début à partir de laquelle le plan du participant entre en vigueur.
Effectif jusqu'à	Date	Date de fin jusqu'au moment où le plan du participant entre en vigueur.
Identificateur externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Numéro de groupe	Chaîne	Numéro de groupe ou numéro de politique du membre.
Membre	Référence	Nom et prénom du membre associé.
Numéro de membre	Chaîne	Numéro d'identification unique du patient qui permet aux fournisseurs de soins de santé de vérifier la couverture d'assurance et d'organiser le paiement des services.
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique du plan participant.
Patient	Référence	Nom du patient au nom duquel se trouve le plan.
Priorité du plan	Chaîne	Priorité du plan. La priorité du plan est de :

Traduction automatique

Champs de la table du plan de membre (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Principal : Le premier plan de membre auquel le patient est abonné et qui est utilisé comme s'il n'y avait pas d'autres plans pour le patient. • Secondaire : Le deuxième régime du participant auquel le patient est inscrit comme personne à charge. • Tertiaire : Le troisième régime du participant doit être facturé pour le patient. Le plan tertiaire est utilisé une fois que les plans principal et secondaire ont été traités avec succès.
Plan du payeur	Référence	Régime d'adhésion pris par le patient.
Relation avec l'abonné	Référence	Relation du membre dépendant avec l'abonné.
Bac de réception	Chaîne	Numéro indiquant comment un médicament d'ordonnance sera remboursé et à qui une pharmacie peut envoyer une demande de remboursement.
Groupe Rx	Chaîne	Valeur alphanumérique ou numérique du régime du participant qui est utilisé pour traiter les prestations sur ordonnance.
Rx PCN	Chaîne	Numéro de contrôle du processeur (PCN) utilisé dans l'acheminement des remboursements de médicaments.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Abonné	Référence	Dossier patient de l'abonné.

Table d'observations

Le tableau Observation [sn_hcls_observation] stocke les informations sur les mesures et les affirmations simples faites sur un patient.

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table d'observation

Champ	Type de données	Description
Localisation anatomique	Référence	Sites du corps de l'observation.
Catégorie	Liste de choix	Catégorie d'observation de haut niveau. Les catégories suivantes sont disponibles par défaut : • Activité • Examen • Imagerie • Laboratoire • Procédure • Antécédents sociaux • Enquête • Thérapie • Signes vitaux Pour plus d'informations sur les catégories disponibles, consultez les catégories d'observation définies dans les spécifications FHIR.
Date d'observation	Date/Heure	Date et heure auxquelles l'observation a été enregistrée pour la première fois dans l'application.
Rencontrer	Référence	Événement de santé lié à l'observation.
ID externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique de l'observation. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle observation à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est OBSV00001001.

Traduction automatique

Champs de table d’observation (suite)

Champ	Type de données	Description
		i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique de la table Observations [sn_hcls_observation]. Pour plus d’informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements à numérotation automatique dans une table .
Observation	Référence	Code pour un type d’observation. Pour plus d’informations sur les codes disponibles, consultez les codes d’observation définis dans les spécifications FHIR.
Organisation	Référence	Organisation responsable de l’observation.
Patient	Référence	Patient qui est en observation.
Praticien	Référence	Praticien responsable de l’observation.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Statut	Liste de choix	État d’une observation. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Modifié • Finale • Préliminaire • Inscrit Pour plus d’informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts d’observation définis dans les spécifications FHIR.
État de vérification	Liste de choix	État de vérification pour confirmer ou infirmer l’état clinique de l’affection ou du diagnostic. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Confirmé • Différentiel • Saisi par erreur • Provisoire • Réfuté • Non confirmé

Traduction automatique

Champs de table d’observation (suite)

Champ	Type de données	Description
		Pour plus d’informations sur les états disponibles, consultez les états de vérification des conditions définis dans les spécifications FHIR.

Table patient

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

Fonctionnalités principales

- Prolonge la table Profil de consommateur [sn_csm_consumer_profile].
- Stocke les détails d’un patient, l’objet central dans le Healthcare and Life Sciences modèle de données.
- Stocke les informations de base du patient, notamment le prénom, le nom, la date de naissance, le sexe, les adresses e-mail principales et secondaires, le domicile, le travail et les téléphones portables.
- Inclut l’attribut de consommateur associé au patient qui est une référence à la table Consommateur [csm_consumer]. Un enregistrement Consommateur est automatiquement créé lorsqu’un patient est créé dans la table Patient [sn_hcls_patient].

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table Patient

Champ	Type de données	Description
Lieu de naissance	Référence	Lieu de naissance du patient.
Date de naissance	Chaîne	Date de naissance du patient.
Décédé	Vrai/Faux	Option permettant d’indiquer que le patient est décédé.
Date/heure du décès	Date/Heure	Date et heure du décès du patient.
Origine ethnique	Liste de choix	Groupe ethnique auquel le patient s’identifie. Les types suivants sont disponibles par défaut :

Champs de la table Patient (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Hispanique ou latino • Ni hispanique, ni latino • Impossible de signaler en raison d'une politique/loi en cours
Prénom	Chaîne	Prénom du patient.
Genre	Liste de choix	Sexe du patient. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Femme • Homme • Non binaire • Non divulgué • Autre
ID du garant	Chaîne	Identificateur qui s'applique à une personne qui est responsable du paiement de tous les frais pour les services commandés au nom du patient
Téléphone du domicile	Chaîne	Numéro de téléphone du domicile du patient.
Besoin d'un interprète	Vrai/Faux	Option permettant d'indiquer qu'un interprète est nécessaire lors des interactions avec les patients.
Est date de naissance estimée	Vrai/Faux	L'option permettant d'indiquer la date de naissance (DDN) du patient est une valeur estimée.
Code de langue	Référence	Représente la langue d'interaction préférée du patient.
Nom de famille	Chaîne	Nom de famille du patient.
État matrimonial	Liste de choix	État matrimonial du patient.
Deuxième prénom	Chaîne	Deuxième prénom du patient.

Traduction automatique

Champs de la table Patient (suite)

Champ	Type de données	Description
Tél. mobile	Chaîne	Numéro de téléphone portable du patient.
Profession	Chaîne	Profession du patient.
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier le patient.
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du profil du patient. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouveau patient à une instance. La valeur initiale du champ Nombre est PAT00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Patient [sn_hcls_patient]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements à numérotation automatique dans une table .
Canal de communication préféré	Liste de choix	Canal de communication préféré du patient, y compris l'e-mail, le téléphone ou la messagerie instantanée. La valeur dépend de la valeur saisie dans le champ Méthode de communication préférée.
Méthode de communication préférée	Liste de choix	Méthode de communication préférée du patient, y compris l'e-mail, le SMS ou le téléphone.
Préfixe	Chaîne	Partie du nom du patient qui est acquise en tant que titre en raison de son statut académique, juridique, professionnel ou noble, et qui apparaît au début du nom. Par exemple, M. ou Mme
E-mail primaire	Chaîne	Adresse e-mail du patient auquel toute correspondance est envoyée.
Race	Liste de choix	Race du patient. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Indien d'Amérique ou d'Alaska • Asiatique

Champs de la table Patient (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Noir ou afro-américain • Natif d'Hawaï ou d'une autre île du Pacifique • Autre race Impossible de signaler en raison d'une politique/loi en cours • Blanc
Consentement à la recherche donné	Vrai/Faux	Option d'indiquer que le patient a donné son consentement pour participer à des programmes de recherche.
E-mail secondaire	Chaîne	Autre adresse e-mail du patient.
Consentement au SMS donné	Vrai/Faux	Option permettant d'indiquer que le patient a donné son consentement pour être contacté par SMS. Les renseignements protégés sur la santé ne sont communiqués que s'ils sont indiqués.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Suffixe	Chaîne	Partie du nom du patient qui est acquise en tant que titre en raison de son statut académique, juridique, professionnel ou noble, et qui apparaît à la fin du nom. Par exemple, MD ou PhD.
Téléphone professionnel	Chaîne	Numéro de téléphone professionnel du patient.

Table des identificateurs de patients

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

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table Patient

Champ	Type de données	Description
Numéro	Chaîne	Numéro d'identification du patient associé au nom du patient. Ce champ est en lecture seule.
Valeur	Chaîne	Valeur du type d'identificateur associé. Par exemple, si l'ID d'assurance maladie est sélectionné dans le champ Type d'identificateur, la valeur ici doit refléter le numéro ou le code d'ID d'assurance maladie du patient.
Type d'identificateur	Liste de choix	Le type d'identificateur de patient indiqué. Les options sont les suivantes : • Numéro d'enregistrement médical • Numéro de sécurité sociale • ID d'assurance maladie • Permis de conduire • Numéro de passeport • Identificateurs biométriques
Système d'identificateur	Chaîne	Système associé à cet identificateur de patient.
Patient	Référence	Le nom du patient associé, tel qu'indiqué sur le dossier du patient.
Début de validité	Date/Heure	Date à partir de laquelle cet identificateur est considéré comme valide.
Date de fin de validité	Date/Heure	Date d'expiration de cet identificateur.
Autorité émettrice	Chaîne	L'autorité ou l'organisme qui a émis cet identificateur de patient.

Table de la politique

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

Traduction automatique

Fonctionnalités principales

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

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table de la politique

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option pour indiquer que la politique est en cours d'utilisation.
Modèle de document	Référence	Modèle de document pour générer des lettres ou des documents standard associés à la police. Ce champ n'est utilisé que lorsque le champ Type de politique est défini sur Modèle de document. i Remarque : Vous ne pouvez associer qu'une seule politique active à un modèle de document. Pour plus d'informations, consultez Configuration des modèles de documents pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.
Lien vers la politique externe	URL	Référence externe à la politique incluse dans un périmètre de consentement.
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique de la police. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle politique à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est POL00001000. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Politique [sn_hcls_policy]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements à numérotation automatique dans une table .
Catégorie de politique	Liste de choix	Catégorie d'une politique. Les catégories suivantes sont disponibles par défaut :

Traduction automatique

Champs de la table de la politique (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Inscription • Directives anticipées en matière de soins • Ne pas réanimer • Urgence uniquement • Directive en matière de soins de santé • Avis sur les pratiques en matière de protection de la vie privée • Divulgation d'informations • Consentement du patient • Document de confirmation de la politique de confidentialité • Document de l'organisation de la politique de confidentialité Pour plus d'informations sur les catégories disponibles, consultez l'ensemble de valeurs de catégorie de consentement définies dans les spécifications FHIR.
Nom de la politique	Chaîne	Nom permettant d'identifier la politique.
Type de politique	Chaîne	Type de la politique. Une politique est l'un des types suivants : • Norme : Une politique qui n'exige pas qu'un formulaire de consentement soit signé par un patient. • Modèle de document : Une politique qui exige qu'un formulaire de consentement soit signé par un patient. Avec le type de politique Modèle de document, un élément de tâche est créé pour que le patient signe le formulaire de consentement.
Périmètre	Liste de choix	Type de consentement inclus dans la politique. Les types de champ d'application suivants sont disponibles par défaut : • Directives anticipées en matière de soins • Recherche • Consentement à la confidentialité • Traitement

Traduction automatique

Champs de la table de la politique (suite)

Champ	Type de données	Description
		Pour plus d'informations sur les champs d'application disponibles, consultez la section Définition des valeurs du périmètre de consentement définies dans les spécifications FHIR.
Durée de validité (en jours)	Chaîne	Nombre de jours de validité de la police après la signature de la police par le patient.

Table de consentement à la politique

La table Consentement à la politique [sn_hcls_policy_consent] stocke les détails d'un consentement accepté par un patient ou un membre du ménage au nom du patient.

Fonctionnalités principales

- Comprend le numéro et la date du consentement, le nom du patient, le type de police, l'état et si le consentement a été signé par un membre du foyer.
- Fait référence aux tables Politique [sn_hcls_policy], Organisation de soins de santé [sn_hcls_organization], Ticket de santé [sn_hcls_case] et Patient [sn_hcls_patient].

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table de consentement à la politique

Champ	Type de données	Description
Ticket	Référence	Ticket de santé associé à la police.
Date de consentement	Date/Heure	Date et heure auxquelles le consentement a été accepté.
Identificateur externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du profil du consentement. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouveau consentement à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est CON00001000.

Champs de la table de consentement à la politique (suite)

Champ	Type de données	Description
		i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Consentement à la politique [sn_hcls_policy_consent]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements à numérotation automatique dans une table .
Patient	Référence	Personne établissant son consentement personnel.
Politique	Référence	Politique couverte par le consentement.
Statut	Liste de choix	État d'un consentement. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Actif • Brouillon • Inactif • Proposé • Rejeté Pour plus d'informations sur les catégories disponibles, consultez l'ensemble de valeurs de l'état de consentement définies dans les spécifications FHIR.
Signé par un membre du ménage	Vrai/Faux	Option permettant d'indiquer que le consentement a été donné par un membre du foyer du patient.
Valide jusqu'au	Date	Date jusqu'à laquelle la police est valide pour un patient. La date de fin de validité est calculée sur la base de la durée de validité de la police après la date à laquelle le consentement a été donné. i Remarque : La valeur du champ État est mise à jour en tant qu'active ou inactive en fonction de la date de fin de validité .

Traduction automatique

Table du praticien

La table Praticien [sn_hcls_practitioner] stocke les coordonnées d'un praticien de votre établissement de santé.

Fonctionnalités principales

- Modélise un objet de données de professionnel de santé.
- Comprend le nom, le sexe, la date de naissance et les coordonnées telles que les numéros de téléphone et les e-mails des praticiens.
- Inclut une référence à l'entrée sys_user permettant à un praticien de se connecter à une instance pour effectuer des ServiceNow tâches.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de tables Praticiens

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option permettant d'indiquer que le praticien est associé à votre organisation de soins de santé.
Ville	Chaîne	Ville dans laquelle se trouve le praticien.
Pays	Chaîne	Pays dans lequel le praticien est situé.
Date de naissance	Date	Date de naissance du praticien.
District	Chaîne	Quartier de la ville dans laquelle se trouve le praticien.
Effectif à partir de	Date	Date de début de la période pendant laquelle le praticien est autorisé à exercer dans l'établissement.
Effectif jusqu'au	Date	Date de fin de la période pendant laquelle le praticien est autorisé à exercer dans l'établissement.
Origine ethnique	Liste de choix	Groupe ethnique auquel le praticien s'identifie. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Hispanique ou latino • Ni hispanique, ni latino • Impossible de signaler en raison d'une politique/loi en cours
Prénom	Chaîne	Prénom du praticien.
Genre	Liste de choix	Sexe du praticien.

Traduction automatique

Champs de tables Praticiens (suite)

Champ	Type de données	Description
		Les types suivants sont disponibles par défaut : • Femme • Homme • Non binaire • Non divulgué • Autre
Téléphone du domicile	Chaîne	Numéro de téléphone du domicile du praticien.
Nom de famille	Chaîne	Nom de famille du praticien.
Tél. mobile	Chaîne	Numéro de téléphone portable du praticien.
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier le praticien.
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du profil du praticien. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouveau praticien à une instance. La valeur initiale du champ Nombre est PRACT00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Praticien [sn_hcls_practitioner]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements à numérotation automatique dans une table  .
ID du praticien ou NPI	Chaîne	Identificateur qui s'applique à la personne dans le rôle de praticien.
Préfixe	Chaîne	Partie du nom du praticien qui est acquis en tant que titre en raison du statut académique, juridique, d'emploi ou de noblesse, et qui apparaît au début du nom. Par exemple, Docteur ou Dr.
E-mail primaire	Chaîne	Adresse e-mail du praticien auquel toute correspondance est envoyée.

Champs de tables Praticiens (suite)

Champ	Type de données	Description
Race	Liste de choix	Race du pratiquant. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Indien d'Amérique ou d'Alaska • Asiatique • Noir ou afro-américain • Natif d'Hawaï ou d'une autre île du Pacifique • Autre race Impossible de signaler en raison d'une politique/loi en cours • Blanc
E-mail secondaire	Chaîne	Autre adresse e-mail du praticien.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
État ou province	Chaîne	État ou province dans lequel se trouve le praticien.
Adresse postale	Chaîne	Adresse postale du praticien.
Suffixe	Chaîne	Partie du nom du praticien qui est acquise en tant que titre en raison de son statut académique, juridique, d'emploi ou de noblesse, et qui apparaît à la fin du nom. Par exemple, M.D. (Médecin)
E-mail professionnel	Chaîne	Adresse e-mail du praticien associé à son profil d'entreprise.
Téléphone professionnel	Chaîne	Numéro de téléphone professionnel du praticien.
Code postal	Chaîne	Code postal du praticien.

Traduction automatique

Table de l'emplacement du praticien

La table Emplacement du praticien [sn_hcls_practitioner_facility] stocke les détails de l'emplacement où un praticien fournit des services de santé.

Fonctionnalités principales

- Relie le praticien à un centre de soins de santé.
- Permet de fournir une plage de dates pour ce praticien et cette association d'emplacements.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table Emplacement du praticien

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option permettant d'indiquer si l'emplacement est associé au praticien.
Effectif à partir de	Date	Date de début de la période pendant laquelle le praticien est autorisé à exercer dans l'établissement.
Effectif jusqu'au	Date	Date de fin de la période pendant laquelle le praticien est autorisé à exercer dans l'établissement.
Organisation	Référence	Identité de l'organisation que le praticien représente ou pour laquelle il agit.
Praticien	Référence	Personne ajoutée en tant que praticien.
Emplacement	Référence	Nom de l'emplacement des praticiens associés.

Table de spécialité de l'emplacement du praticien

La table Spécialiste de l'emplacement du praticien [sn_hcls_pract_location_specialty] stocke les détails sur les types de services qu'un praticien peut fournir à une organisation à un emplacement spécifique.

Fonctionnalités principales

- Relie l'objet d'emplacement du praticien à une spécialité de soins spécifique ainsi qu'au type de praticien.
- Permet d'indiquer si l'emplacement est la spécialité principale d'un praticien.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table de spécialité de l'emplacement du praticien

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option permettant d'indiquer si le mappage d'emplacement et de spécialité est utilisé.
Emplacement du praticien	Référence	Lieu où un praticien dispense une spécialité de soins.
Type de praticien	Référence	Type de praticien.
Spécialité principale	Vrai/Faux	Option permettant d'indiquer si la spécialité est la principale spécialité de soins dispensée à l'emplacement par un praticien.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Spécialité	Référence	Spécialité du praticien.

Table de spécialité du praticien

La table Spécialité du praticien [sn_hcls_practitioner_specialty] stocke les détails de l'association d'une spécialité avec un praticien.

Fonctionnalités principales

- Relie le praticien à plusieurs spécialités de soins dans lesquelles il se spécialise.
- Active les modèles de spécialités de soins pris en charge dans la table Ensemble de codes de soins de santé [sn_hcls_code_set].
- Fournit une référence au praticien et à l'ensemble de codes de spécialité type de soins.
- Inclut une référence au type de praticien (également modélisé en tant qu'ensemble de codes).
- Permet d'indiquer si l'emplacement est la spécialité principale d'un praticien.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table de spécialité de praticien

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option permettant d'indiquer si la spécialité est associée au praticien.
Praticien	Référence	Personne ajoutée en tant que praticien.
Type de praticien	Référence	Type de praticien.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Spécialité	Référence	Spécialité du praticien.

Table de diagnostic de pré-autorisation

La table Diagnostic de préautorisation [sn_hcls_pre_auth_diagnosis] stocke les informations de diagnostic relatives à une autorisation préalable pour les services de santé.

Fonctionnalités principales

- Stocke le code de diagnostic pour une utilisation avec des autorisations préalables.
- Comprend à la fois les informations relatives à la préautorisation et au diagnostic.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table de diagnostic de pré-autorisation

Champ	Type de données	Description
Demande de pré-autorisation	Référence	Demande de pré-autorisation associée.
Élément de pré-autorisation	Référence	Élément de pré-autorisation associé.
Code de diagnostic	Référence	Code utilisé pour indiquer le diagnostic donné par un professionnel de la santé.

Table de l'élément de préautorisation

La table Élément de préautorisation [sn_hcls_pre_auth_item] stocke les détails des éléments relatifs à une demande de préautorisation pour des services de santé.

Fonctionnalités principales

- Stocke les informations d'élément relatives aux demandes de pré-autorisation et aux diagnostics de pré-autorisation.
- Comprend la commande de l'élément, la demande de pré-autorisation associée et le code de procédure.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table d'éléments de préautorisation

Champ	Type de données	Description
Demande de pré-autorisation	Référence	Numéro de demande de pré-autorisation associé.
Ordre des éléments	Chaîne	L'élément commandé.
Code de procédure	Référence	Code permettant d'identifier la procédure spécifique. Le code est basé sur le système de codage de la terminologie procédurale actuelle (CPT) ou du système de codage des procédures courantes de soins de santé (HCPCS). Pour plus d'informations sur les codes disponibles, consultez les codes de procédure définis dans les spécifications FHIR.
Date de début	Date	Date de début attendue de l'élément. Par exemple, la date de début d'un traitement.
Date de fin	Date	Date de fin attendue de l'élément. Par exemple, la date de fin d'un traitement.
Remarques	Chaîne	Commentaires ou informations supplémentaires sur

Champs de table d'éléments de préautorisation (suite)

Champ	Type de données	Description
		l'élément de pré-autorisation.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.

Table de demande de pré-autorisation

La table Demande de préautorisation [sn_hcls_pre_auth_header] stocke les détails de la demande d'autorisation pour un service de santé fourni par un organisme payeur.

Fonctionnalités principales

- Stocke les détails de la demande de préautorisation pour un service de santé fourni par une organisation payeuse.
- Active l'autorisation préalable de service de soins de santé pour un patient.
- Comprend le numéro de préautorisation, le type de préautorisation, les dates d'entrée en vigueur de la préautorisation et les détails de la commande de services de santé.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table de demande de pré-autorisation

Champ	Type de données	Description
Ticket	Référence	Ticket de soins de santé associé au service de soins de santé commandé pour le patient.
de révision	Liste de choix	Catégorie du service de santé. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Routine : Un service de soins de santé habituellement administré par un praticien et qui peut être programmé à l'avance en fonction des préférences du patient et du praticien. • Facultatif : Un service de soins de santé facultatif qui peut être programmé à tout moment dans le futur en fonction des préférences du patient et du praticien.

Champs de table de demande de pré-autorisation (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Urgent : un service de santé requis qui est considéré comme urgent et qui doit être planifié immédiatement. • Non urgent : service de santé qui n'est pas considéré comme urgent et qui peut être programmé dans un avenir proche.
Dates d'approbation	Date	Date à laquelle la demande de préautorisation a été approuvée par l'organisme payeur.
Date de réception du fax	Date/Heure	Date et horodatage d'une télécopie reçue pour la demande de préautorisation.
Assurance	Référence	Régime d'adhésion associé au patient.
Patient	Référence	Patient au nom duquel la demande de préautorisation a été soumise.
Lieu de service	Référence	Emplacement du service rendu.
Numéro de pré-authentification primaire	Chaîne	Numéro de préautorisation primaire généré par l'organisme payeur.
Motif	Chaîne	Motif de la demande de pré-autorisation.
Praticien référent	Référence	Le praticien qui a recommandé le service de santé associé à la demande de préautorisation.
Remarques	Chaîne	Commentaires ou informations supplémentaires sur la demande de préautorisation.
Praticien de l'équarrissage	Référence	Fournisseur rendant le service.
Numéro de pré-authentification secondaire	Chaîne	Numéro de préautorisation secondaire généré par l'organisme payeur.

Traduction automatique

Champs de table de demande de pré-autorisation (suite)

Champ	Type de données	Description
Description brève	Chaîne	Une brève description de cette demande de pré-autorisation.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Statut	Liste de choix	État d'approbation de la demande de pré-autorisation. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Brouillon : La demande de préautorisation n'a pas encore été soumise. • En attente : La demande de préautorisation est soumise à l'organisme payeur pour examen. • Approuvée : la demande de préautorisation a été approuvée par l'organisme payeur. • Refusé : la demande de préautorisation a été refusée par l'organisme payeur. • Terminée : la demande de préautorisation a été effectuée et un ou plusieurs éléments ont été refusés dans la demande.
révision	Chaîne	Type de service de santé demandé dans la demande de préautorisation. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Soins médicaux • Ordonnance • Nouveau
Début de validité	Date	Date de début de la période de validité de la demande de pré-autorisation.
Valide jusqu'au	Date	Date de fin de la période de validité de la demande de pré-autorisation.

Table de la procédure

La table Procédure [sn_hcls_procedure] stocke les informations sur une action qui est ou a été effectuée sur ou pour un patient. Une action peut être une intervention physique comme une opération, ou moins invasive comme des services à long terme, des conseils ou de l'hypnothérapie.

Traduction automatique

Fonctionnalités principales

- Stocke toutes les procédures médicales associées à un patient.
- Comprend le code de la procédure, l'état, la catégorie, la date d'exécution, le lieu et le praticien en exercice.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table de la procédure

Champ	Type de données	Description
Catégorie	Liste de choix	Code qui classifie une procédure à des fins de recherche, de tri et d'affichage. Les catégories suivantes sont disponibles par défaut : • Procédure ou service de psychiatrie • Conseil • Éducation • Intervention chirurgicale • Procédure de diagnostic • Manipulation chiropratique • Procédure de service social Pour plus d'informations sur les types disponibles, consultez les catégories de procédure définies dans les spécifications FHIR.
Date d'exécution	Date/Heure	Date et heure auxquelles l'intervention a été effectuée.
Rencontrer	Référence	Rencontre créée dans le cadre de la procédure.
ID externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Emplacement de soins de santé	Référence	Lieu de soins de santé où l'intervention a eu lieu.
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique de la procédure. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle procédure à votre

Traduction automatique

Champs de la table de la procédure (suite)

Champ	Type de données	Description
		ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est PRCD00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Procédure [sn_hcls_procedure]. Pour plus d’informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements à numérotation automatique dans une table .
Observation	Référence	Observation consignée dans le cadre de la procédure.
Parent	Référence	Événement de soins de santé parent associé à la procédure.
Patient	Référence	Patient impliqué dans l’intervention.
Praticien	Référence	Praticien impliqué dans la procédure.
Code de procédure	Référence	Code permettant d’identifier la procédure spécifique. Le code est basé sur le système de codage de la terminologie procédurale actuelle (CPT) ou du système de codage des procédures courantes de soins de santé (HCPCS). Pour plus d’informations sur les codes disponibles, consultez les codes de procédure définis dans les spécifications FHIR.
Source	Référence	Détails du système source d’un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Statut	Liste de choix	État d’avancement d’une procédure. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Terminé • Saisi par erreur • En cours • Non terminé • En suspens • Préparation • Arrêté • Inconnu

Traduction automatique

Champs de la table de la procédure (suite)

Champ	Type de données	Description
		Pour plus d'informations sur les états disponibles, consultez les états d'événement définis dans les spécifications FHIR.

Table de programme

La table Programme [sn_hcls_program] stocke les programmes proposés par les organismes de soins de santé.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Spécification de produit [sn_prd_pm_product_specification] pour modéliser tous les programmes disponibles auprès des organisations de soins de santé.
- Comprend le nom du programme, les critères d'admissibilité, le produit médicamenteux et la durée du programme.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table de programme

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option pour indiquer que le programme est en cours d'utilisation.
Critères d'éligibilité	Référence	Liste de vérification associée au programme.
Date de fin	Date	Date de fin de la durée du programme.
Produit médicamenteux	Liste	Produit médicamenteux associé au programme.
Nom	Chaîne	Nom du programme
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du programme. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouveau programme à une instance. La valeur initiale du champ Nombre est PSSPG00001001.

Champs de la table de programme (suite)

Champ	Type de données	Description
		i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Programme [sn_hcls_program]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements à numérotation automatique dans une table .
Date de démarrage	Date	Date de début de la durée du programme.
État	Chaîne	État du programme en tant que brouillon ou publié .
Description	Chaîne	Brève description du programme telle qu'elle doit figurer sur le nom du ticket créé pour le programme.

Table de relations de programme

La table Relation de programme [sn_hcls_program_relationship] stocke les détails de l'association entre un programme et un service de programme.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Relation de spécifications [sn_prd_pm_specification_relationship] pour définir la relation entre un programme et un service de programme.
- Comprend le nom de la relation, le programme, le service du programme et le type de relation.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table des relations de programme

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option pour indiquer que l'association entre un programme et un service de programme est en cours d'utilisation.
Nom	Chaîne	Nom de la relation entre un programme et un service de programme.
Spécification de la source	Référence	Programme inclus dans la relation.

Champs de la table des relations de programme (suite)

Champ	Type de données	Description
Spécification de la cible	Référence	Service du programme inclus dans la relation.
Type de relation	Chaîne	Type de relation entre le programme et les services du programme.

Table des services de programme

La table Service de programme [sn_hcls_program_service] stocke les services de programme associés à un programme.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Spécification de produit [sn_prd_pm_product_specification] pour modéliser tous les services de programme disponibles dans un programme.
- Comprend le nom du service du programme et la durée du service du programme.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table des services de programme

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/ Faux	Option permettant d'indiquer que le service du programme est en cours d'utilisation.
Date de fin	Date	Date de fin de la durée du service du programme.
Nom	Chaîne	Nom du service du programme
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du service du programme. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouveau service de programme à une instance. La valeur initiale du champ Nombre est PGSRV00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Service de programme [sn_hcls_program_service]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements à numérotation automatique dans une table ↗.

Champs de la table des services de programme (suite)

Champ	Type de données	Description
Date de démarrage	Date	Date de début de la durée du service du programme.
État	Chaîne	État du service du programme en tant que Brouillon ou Publié .
Description	Chaîne	Brève description du service du programme.

Table système source

La table Système source [sn_hcls_source_system] stocke les ID source et de destination d'un système de santé externe dans votre ServiceNow instance.

Fonctionnalités principales

- Toutes les Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core tables de données contiennent une référence à la table Système source [sn_hcls_source_system].
- Comprend les ID source et de destination des systèmes de DME externes ou d'un autre système de santé.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Système source

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

Mettre à jour la table d'informations sur l'assurance

La table Mettre à jour les informations d'assurance [hcls_insurance_info_task] stocke les détails de la tâche de mise à jour des informations d'assurance d'un patient dans votre établissement de santé.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Tâche de santé [sn_hcls_task] pour stocker les détails de la tâche créée pour mettre à jour les informations d’assurance d’un patient.
- Comprend le type de paiement, la compagnie d’assurance, le régime d’assurance, le numéro de membre, le numéro de groupe, la poubelle de réception, le groupe de réception, le PCN de réception.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Mettre à jour les champs de la table d’informations sur l’assurance

Champ	Type de données	Description
Numéro de groupe	Chaîne	Numéro de groupe ou numéro de politique du membre.
Compagnie d’assurances	Référence	Nom de l’entreprise répertoriée en tant qu’organisme payeur.
Modèle d’assurance médicale	Référence	Plan payeur associé au patient.
Numéro de membre	Chaîne	Numéro d’identification unique du patient qui permet aux fournisseurs de soins de santé de vérifier la couverture d’assurance et d’organiser le paiement des services.
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique du plan participant.
Patient	Référence	Nom du patient au nom duquel se trouve le plan.
Bac de réception	Chaîne	Numéro indiquant comment un médicament d’ordonnance sera remboursé et à qui une pharmacie peut envoyer une demande de remboursement.
Groupe Rx	Chaîne	Valeur alphanumérique ou numérique du régime du participant qui est utilisé pour traiter les prestations sur ordonnance.
Rx PCN	Chaîne	Le numéro de contrôle du processeur (PCN) est un autre identificateur utilisé pour acheminer les remboursements de médicaments.

Traduction automatique

Bibliothèque de widgets du portail patient

Les widgets inclus dans le portail patient vous permettent de personnaliser leurs données et leur apparence ou de vous y référer en tant qu'exemple de code de base lors de la création de vos propres widgets.

Pour afficher les options d'instance d'un widget, utilisez le menu contextuel du widget.

Widget de carte de rappel de rendez-vous

Le widget de carte de rappel de rendez-vous affiche le prochain rappel de rendez-vous pour l'utilisateur connecté.

Widget de carte de rappel de rendez-vous



Your next appointment is on **Dec 20, Monday at 12:30 PM.** [See details](#)

Fonctionnalités principales

- S'affiche uniquement pour un utilisateur connecté avec les informations personnelles renseignées.
- Par défaut, affiche un rappel pour le prochain rendez-vous à venir uniquement.
- Affiche les détails du rendez-vous lorsqu'un utilisateur clique sur **Afficher les détails** sur le widget.

Le widget de carte de rappel de rendez-vous n'inclut pas les options d'instance.

Widget d'état COVID-19

Le widget COVID-19 affiche l'état des doses de vaccin contre la COVID-19 que l'utilisateur connecté a prises ou autodéclarées, ainsi que les résultats des tests COVID .

Widget d'état COVID-19

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](#)

Fonctionnalités principales

- S'affiche uniquement pour un utilisateur connecté avec les informations personnelles renseignées et lorsque l'application Vaccine Administration Management est installée.
- Par défaut, affiche le code QR du statut vaccinal contre la COVID-19 , le statut vaccinal et le résultat du test COVID . Lorsque le statut vaccinal est inconnu, affiche le lien pour

signaler le statut vaccinal. Lorsque le résultat du test COVID est positif ou aucun résultat, affiche le lien permettant de signaler le dernier résultat de test.

- Affiche le statut vaccinal contre la COVID-19 et les détails du résultat du test lorsqu'un utilisateur clique sur **Afficher les détails** sur le widget.

Le widget État COVID-19 n'inclut pas les options d'instance.

Widget de FAQ

Le widget FAQ affiche une liste d'articles de la Foire aux questions (FAQ) pour un patient.

Widget de FAQ

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

Fonctionnalités principales

- Affiché pour les utilisateurs connectés et non connectés.
- Par défaut, affiche au maximum cinq articles de la FAQ de la Healthcare and Life Sciences base de connaissances.

Options d'instance de widget de FAQ

≡ Faq

Presentation

Bootstrap color

Default ▼

Show star rating

No ▼

Other Options

Number of articles to display per page

5

Champs d’options d’instance de widget FAQ

Champ	Description
Présentation	
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs de l'en-tête du widget. Sélectionnez une couleur pour votre widget dans une liste de couleurs d'amorce courantes.
Afficher l'évaluation par étoile	Option permettant d'afficher une évaluation par étoile sur l'article de la FAQ.
Autres options	
Nombre d'articles à afficher par page	Nombre maximal d'articles qui apparaissent sur le widget. La valeur par défaut est de 3 .

Widget Ménage

Le widget Ménage affiche une liste des membres du foyer dont l'utilisateur connecté est le représentant autorisé.

Widget Ménage
Household

[View all](#)



Gina Parker

0 Appointments0 To-dos1 Requests0 Vaccinations



SP Sam Parker

0 Appointments0 To-dos3 Requests0 Vaccinations

Fonctionnalités principales

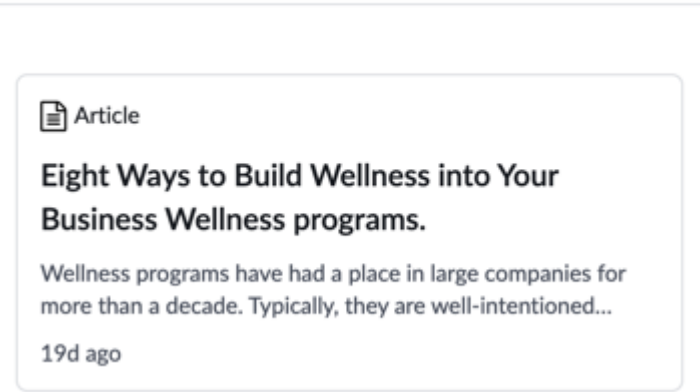
- S’affiche uniquement pour un utilisateur connecté avec les informations personnelles renseignées et qui a des membres du foyer.
- Par défaut, affiche au maximum deux membres du ménage dans l’ordre croissant en fonction de leur nom et de leurs détails, y compris le nombre de rendez-vous à venir, les éléments à faire, les demandes ouvertes et les vaccinations recommandées. Le numéro de chaque élément est lié à la page de détails de cet élément.
- Affiche tous les membres du ménage dont l'utilisateur connecté est le représentant autorisé et les détails du membre du ménage lorsque l'utilisateur clique sur Tout **afficher sur le** widget.

Le widget Ménage n’inclut pas d’options d’instance.

Widget Actualités et articles

Le widget Actualités et articles affiche une liste d’articles accessibles aux patients.

Widget Actualités et articles
Latest news & articles



Fonctionnalités principales

- Affiché pour les utilisateurs connectés et non connectés.
- Par défaut, affiche au maximum quatre articles de la Healthcare and Life Sciences base de connaissances.

Options d’instance de widget Actualités et articles

≡

News and Articles

Data

topic

i

Latest news & articles

▼

Select list of taxonomy content configurations

Knowledge

Presentation

Number of articles to display per page

4

Champs d’options de l’instance de widget Actualités et articles

Champ	Description
Données	
Rubrique	Catégorie de l’article.

Champs d’options de l’instance de widget Actualités et articles (suite)

Champ	Description
Sélectionner la liste des configurations de contenu de taxonomie	Liste des configurations de contenu de taxonomie.
Présentation	
Nombre d’articles à afficher par page	Nombre maximal d’articles qui apparaissent sur le widget. La valeur par défaut est de 3 .

Widget Demandes ouvertes

Le widget Demandes ouvertes affiche une liste des demandes ouvertes, y compris les tickets liés aux soins de santé créés pour le patient.

Widget Demandes ouvertes

Open requests

[View all](#)

Specialty referral
REQ08953 • an hour

Patient services program
REQ06850 • 4d

Fonctionnalités principales

- Affiché uniquement pour un utilisateur connecté avec les informations personnelles renseignées.
- Par défaut, affiche au maximum deux enregistrements de la table de tickets d’application qui étend la table de tickets de santé [sn_hcls_case] par ordre croissant de la date de création. Les exemples de la table de ticket d’application incluent la table Demande de procédure [sn_previsit_procedure_request] disponible avec l’application Pre-Visit Management et la table Ticket d’inscription [sn_patientservice_enroll_case] disponible avec l’application Patient Support Services .
- Affiche toutes les demandes en attente et fermées dans les sections respectives lorsqu’un utilisateur clique sur **Afficher tout** sur le widget.

Le widget Demandes ouvertes n’inclut pas d’options d’instance.

Widget des tâches en attente

Le widget Tâches en attente affiche une liste des tâches affectées à un patient.

Widget des tâches en attente

Pending to-dos

[View all](#)

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

Fonctionnalités principales

- Affiché uniquement pour un utilisateur connecté avec les informations personnelles renseignées.
- Par défaut, affiche au maximum deux enregistrements de la table Tâche de santé [sn_hcls_task] dans l'ordre croissant en fonction de la date de création.
- Affiche toutes les tâches en attente et fermées dans les sections respectives lorsqu'un utilisateur **clique sur Tout** afficher sur le widget.

Le widget Tâches en attente n'inclut pas d'options d'instance.

Widget Vaccinations

Le widget Vaccinations affiche une liste des vaccins recommandés pour l'utilisateur connecté.

Widget Vaccinations

Vaccinations

[View all](#)

It's time to schedule these vaccinations	
Flu vaccination - Annual dose	
COVID-19 - First dose	
Schedule vaccination	

Fonctionnalités principales

- Affiché uniquement pour un utilisateur connecté avec les informations personnelles terminées et lorsque l'application Vaccine Administration Management est installée.
- Par défaut, affiche au maximum trois programmes de la liste des programmes de vaccination auxquels l'utilisateur est éligible par ordre croissant à la date d'administration.
- Affiche toutes les vaccinations suggérées et terminées dans les sections respectives lorsqu'un utilisateur clique sur **Afficher tout** sur le widget.

Options d’instance de widget Vaccinations

Vaccinations

Other Options

limit item

5

Champs d’options de l’instance de widget Vaccinations

Champ	Description
Élément à limiter	Nombre maximal de programmes de vaccination qui apparaissent sur le widget. La valeur par défaut est de 3 .

Formulaire d’organisation de soins de santé

Le formulaire Organisation de soins de santé comprend les détails d’une organisation de soins de santé.

Champs de formulaire Organisation de soins de santé

Champ	Description
Nom	Nom permettant d’identifier l’organisation de soins de santé.
Type d’organisation	Type d’organisme de soins de santé que vous représentez. Pour plus d’informations sur les types d’organisation disponibles, consultez Types d’organisation définis dans les spécifications FHIR.
Interne	Option permettant d’indiquer que l’organisation est interne.
ID d’organisation	Identificateur unique de l’organisation.
Parent	Organisation parente associée à l’organisation.
Rue	Adresse postale de l’organisation.
Ville	Ville dans laquelle l’organisation est située.
État / Province	État ou région où l’organisation est située.

Champs de formulaire Organisation de soins de santé (suite)

Champ	Description
Code postal	Code postal de l'organisation.
Téléphone	Numéro de téléphone de l'organisation.
Télécopie	Numéro de télécopieur de l'organisation.
Notes	Toute information sur l'organisation qu'il serait utile à d'autres de connaître.

Formulaire d'ordonnance de médicaments

Le formulaire d'ordonnance de médicaments comprend les détails de l'ordonnance commandée pour un patient.

Champs de formulaire Prescription de médicaments

Champ	Description
Prescription de médicaments	
Numéro	Numéro généré automatiquement pour l'ordonnance.
Patient	Nom du patient à qui le médicament sera administré.
Produit médicamenteux	Produit médicamenteux prescrit au patient.
Praticien	Nom du praticien qui a prescrit l'ordonnance pour le patient.
Prescription préalable	Ordonnance commandée plus tôt pour le patient.
Événement médicamenteux de référence	Rencontre qui identifie l'occurrence d'un contact entre le patient et le fournisseur de soins de santé.
Organisation	Fournisseur de soins de santé responsable de l'ordonnance.
Spécification de dosage	Spécification posologique pour le patient.

Champs de formulaire Prescription de médicaments (suite)

Champ	Description
Prescription de médicaments	
	i Remarque : Ce champ est défini comme obligatoire uniquement lorsqu'un programme est associé au ticket. Dans ce cas, l'ordonnance du médicament est inscrite selon la spécification posologique publiée pour le programme.
Statut	État de l'ordonnance commandée. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Actif • Brouillon • Annulé • Terminé • Saisi par erreur • Expiré • En suspens • Arrêté • Inconnu Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts des prescriptions de médicaments définis dans les spécifications FHIR.
Motif de l'état	Explication de l'état sélectionné.
Priorité	Urgence de l'ordonnance qui est utilisée pour prendre une décision éclairée si elle doit être priorisée.
Date de création	Date et heure auxquelles l'ordonnance a été rédigée.
Date de début de validité	Première heure de la période de validité de la prescription.
Date de fin de validité	Dernière heure de la période de validité de l'ordonnance.
ID externe	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).

Traduction automatique

Champs de formulaire Prescription de médicaments (suite)

Champ	Description
Prescription de médicaments	
Ticket	Ticket d'inscription associé à l'ordonnance.
Détails du diagnostic	
Lorsqu'un programme est associé au ticket, chaque champ de cette section est automatiquement défini sur la valeur correspondante incluse dans le programme.	
Diagnostic primaire	Condition principale chez un patient soumise par le praticien comme motif du service de santé demandé.
Diagnostic tertiaire	Soins médicaux hautement spécialisés recommandés pour le patient par le praticien.
Diagnostic secondaire	Condition coexistante qui pourrait exister chez un patient soumis par le praticien.
Caractéristiques posologiques	
Cette section n'apparaît que lorsqu'une spécification posologique est associée à l'ordonnance du médicament. La section affiche les caractéristiques de dosage configurées par votre administrateur pour la spécification de dosage sélectionnée.	
Détails de la posologie	
Cette section est automatiquement remplie lorsqu'une spécification posologique est sélectionnée pour la prescription de médicaments. Les champs de cette section sont en lecture seule et correspondent à leurs caractéristiques de dosage. Lorsqu'aucune spécification posologique n'est sélectionnée, la section affiche la valeur telle qu'elle a été saisie par un représentant des soins de santé.	
Dosage	Recommandation de la posologie du médicament.
Quantité	Quantité du médicament spécifié dans un remplissage.
Nombre de recharges autorisées	Nombre de recharges autorisées pour le médicament.

Traduction automatique

Champs de formulaire Prescription de médicaments (suite)

Champ	Description
Prescription de médicaments	
Instructions pour le patient	Instructions pour la posologie du produit médicamenteux.

Formulaire de police

Le formulaire Politique comprend les détails d’une politique de confidentialité associée à un ticket de soins de santé.

Champs du formulaire Politique

Champ	Description
Numéro	Identificateur de profil alphanumérique de la police. La valeur est générée automatiquement et est incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle politique à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est POL00001000. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Politique [sn_hcls_policy]. Pour plus d’informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements à numérotation automatique dans une table .
Catégorie de politique	Ce champ doit être défini sur Inscription .
Type de politique	Type de la politique. Une politique est l’un des types suivants : • Norme : Une politique qui n’exige pas qu’un formulaire de consentement soit signé par un patient. • Modèle de document : Une politique qui exige qu’un formulaire de consentement soit signé par un patient. Avec le type de politique Modèle de document, un élément de tâche est créé pour que le patient signe le formulaire de consentement.
Durée de validité (en jours)	Nombre de jours de validité de la police après la signature de la police par le patient.
Actif	Option permettant d’activer la politique de confidentialité.

Traduction automatique

Champs du formulaire Politique (suite)

Champ	Description
Périmètre	Type de consentement inclus dans la politique. Pour Consentement à la confidentialité, sélectionnez Consentement à la confidentialité . Sinon, ce champ doit rester vide.
Modèle de document	Modèle de document pour générer des lettres ou des documents standard associés à la police. Ce champ n'est utilisé que lorsque le champ Type de politique est défini sur Modèle de document . i Remarque : Vous ne pouvez associer qu'une seule politique active à un modèle de document. Pour plus d'informations, consultez Configuration des modèles de documents pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core .
Lien vers la politique externe	Référence externe à la politique incluse dans un périmètre de consentement.
Nom de la politique	Nom permettant d'identifier la politique.
Contenu de la politique	Contenu de la politique qui doit être lu et accepté par les utilisateurs du portail patient au moment de l'inscription.

Formulaire de demande de pré-autorisation

Le formulaire de demande de préautorisation comprend les détails de la demande de préautorisation fournie par un payeur pour un patient.

Champs du formulaire de demande de pré-autorisation

Champ	Description
Numéro de pré-authentification primaire	Numéro de préautorisation primaire généré par l'organisme payeur.
Numéro de pré-authentification secondaire	Numéro de préautorisation secondaire généré par l'organisme payeur.

Champs du formulaire de demande de pré-autorisation (suite)

Champ	Description
Diagnostic primaire	Condition principale chez un patient soumise par le praticien comme motif du service de santé demandé dans la demande de pré-autorisation.
Prescription de médicaments	Prescription de médicaments pour laquelle la demande de préautorisation est créée pour le patient.
Statut	État d’approbation de la demande de pré-autorisation.
Dates d'approbation	Date à laquelle la demande de préautorisation a été approuvée par l’organisme payeur.
Début de validité	Date de début de la période de validité de la demande de pré-autorisation.
Valide jusqu'au	Date de fin de la période de validité de la demande de pré-autorisation.
Notes	Instructions ou explication pour la demande de pré-autorisation.

Propriétés du Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Il existe plusieurs propriétés avancées Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core que vous pouvez configurer pour les fonctionnalités utilisées dans Healthcare and Life Sciences les applications.

Ces propriétés sont disponibles pour le Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.

i Remarque :

Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Propriété	Description
Liste séparée par des virgules de toutes les tables de tâches visibles sur un portail patient sn_hcls.à.faire.tâches.liste	Entrez une liste de noms de tables de tâches qui s’affichent en tant qu’éléments de tâches sur un portail patient. Pour plusieurs entrées, séparez les noms de tables de tâches par des virgules.

Propriétés pour le Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core (suite)

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : sn_doc_task sn_hcls_insurance_info_task • Emplacement : table Propriétés sys [sys_properties] • Pour en savoir plus : Spécifier un élément de tâche pour les patients
Active l'auto-inscription sur le portail patient de santé sn_hcls.enable_self_registration	Définissez la propriété sur Vrai pour activer la fonctionnalité d'auto-inscription dans le portail patient. • Type : true false • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Propriétés sys [sys_properties] • Pour en savoir plus : Configurer la fonctionnalité d'auto-inscription sur le portail patient
ID de catégorie de la FAQ sur le portail patient sn_hcls.psp.patient_portal_faq_category_id	ID système de la section par défaut de la catégorie de base de connaissance « Forum aux questions » (table kb_category) du portail patient HCLS. Le remplacer permettrait à quelqu'un de remplacer les FAQ qu'il souhaite afficher sur le portail patient HCLS. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 2bee428777400110ac9cd0cb8d5 • Emplacement : table Propriétés sys [sys_properties]
Le portail patient active la conversion REM glide.service_portal.resize_text.patientportal.enable_rem_conversion	Variable spécifique au portail de services. Si vous définissez cette valeur sur vrai, le texte du portail de services peut être redimensionné jusqu'à 200 % à l'aide des paramètres du navigateur.

Propriétés pour le Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core (suite)

Propriété	Description
	• Type : true false • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Propriétés sys [sys_properties]

Séparation de domaine et Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Vue d'ensemble

Domain Separation est disponible dans le [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#) qui est compatible avec la norme industrielle Health Level Seven International (HL7), y compris la norme Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR). L'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core inclut la séparation de domaine pour les tables de données, notamment la table Patient [sn_hcls_patient], la table Rendez-vous [sn_hcls_appointment], la table Vaccination [sn_hcls_immunization] et autres. En outre, Séparation de domaine est disponible pour les données transactionnelles telles que les tâches de soins et les tickets de santé.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Pour les clients qui utilisent l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core pour émettre des demandes liées aux soins de santé, le domaine est défini à partir de la

Traduction automatique

session de l'utilisateur connecté, dans le ticket ou la tâche créée, et des données de santé associées.

Cas d'utilisation

Lorsque les données de santé des prestataires de soins de santé sont séparées par domaines, les demandes de soins de santé et les tâches d'exécution correspondantes sont associées aux domaines clients respectifs.

Modules cryptographiques dans le cœur de Gestion des services de santé et des sciences de la vie

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core contient les modules de chiffrement suivants.

sn_hcls.données_cliniques

Module de chiffrement : clinical_data AES-256.

Configurations des champs chiffrés

Table	Colonne
sn_hcls_allergy	recorded_date
sn_hcls_encounter	sn_hcls_encounter
sn_hcls_medication	end_date
sn_hcls_condition	recorded_date
sn_hcls_allergy	onset_date
sn_hcls_medication	reason_desc
sn_hcls_observation	observed_date
sn_hcls_allergy	onset_age
sn_hcls_medication_prescription	external_id
sn_hcls_procedure	performed_date_time
sn_hcls_immunization	status_reason
sn_hcls_encounter	start_time
sn_hcls_medication	status_reason
sn_hcls_condition	onset_age

Traduction automatique

Configurations des champs chiffrés (suite)

Table	Colonne
sn_hcls_medication_prescription	status_reason
sn_hcls_medication	effective_date_time
sn_hcls_condition	onset_date
sn_hcls_medication	reason_code
sn_hcls_immunization	admin_date
sn_hcls_medication	start_date

Politique d'accès au module

Nom de la politique	Type	Rôle cible
Visionneuse de données cliniques	Rôle	sn_hcls.visionneuse_de_données_cliniques
Accès au système de données cliniques	Accès au système	
Données cliniques : administrateur	Rôle	administrateur
Gestionnaire de données cliniques	Rôle	sn_hcls.manager

sn_hcls.foundation_data

Module de chiffrement : foundation_data AES-256.

Politique d'accès au module

Nom de la politique	Type	Rôle cible
Visionneuse de données de base	Rôle	sn_hcls.foundation_data_viewer
Données de base : administrateur	Rôle	administrateur
Accès au système de données de base	Accès au système	
Gestionnaire de données de base	Rôle	sn_hcls.manager

sn_hcls.données_assurance_santé

Module de chiffrement : health_insurance_data AES-256.

Configurations des champs chiffrés

Table	Colonne
sn_hcls_pre_auth_header	date_fax_received
sn_hcls_pre_auth_header	primary_preauth_num
sn_hcls_insurance_info_task	group_number
sn_hcls_pre_auth_header	secondary_preauth_num

Traduction automatique

Configurations des champs chiffrés (suite)

Table	Colonne
sn_hcls_insurance_info_task	rx_pcn
sn_hcls_member_plan	group_number
sn_hcls_pre_auth_header	valid_from
sn_hcls_insurance_info_task	member_number
sn_hcls_pre_auth_header	motif
sn_hcls_pre_auth_header	notes
sn_hcls_member_plan	rx_pcn
sn_hcls_member_plan	member_number
sn_hcls_member_plan	rx_group
sn_hcls_insurance_info_task	rx_group
sn_hcls_insurance_info_task	rx_bin
sn_hcls_member_plan	rx_bin
sn_hcls_pre_auth_header	approved_date
sn_hcls_pre_auth_header	valid_to

Politique d'accès au module

Nom de la politique	Type	Rôle cible
Accès au système de données de l'assurance maladie	Accès au système	
Visualiseur de données d'assurance maladie	Rôle	sn_hcls.visionneuse_des_données_assurance_santé
Gestionnaire de données de l'assurance maladie	Rôle	sn_hcls.manager
Données d'assurance maladie : administrateur	Rôle	administrateur
Accès au script correctif pour l'assurance maladie	Script	

sn_hcls.patient_data

Module cryptographique : patient_data AES-256.

Configurations des champs chiffrés

Table	Colonne
sn_hcls_patient	nom
sn_hcls_patient	work_phone
sn_hcls_patient	marital_status

Configurations des champs chiffrés (suite)

Table	Colonne
sn_hcls_patient	ethnicité
sn_hcls_patient	birth_date
sn_hcls_patient	occupation
sn_hcls_patient	middle_name
sn_hcls_patient	primary_email
sn_hcls_patient	course
sn_hcls_patient_identifieur	valide
sn_hcls_patient	secondary_email
sn_hcls_patient	address_line
sn_hcls_patient	family_name
sn_hcls_patient	given_name
sn_hcls_patient	mobile_phone
sn_hcls_patient	home_phone
sn_hcls_patient	deceased_date_time
sn_hcls_patient	guarantor_id

Politique d'accès au module

Nom de la politique	Type	Rôle cible
Accès au système de données des patients	Accès au système	
Données du patient : administrateur	Rôle	administrateur
Visionneuse de données patient	Rôle	sn_hcls.patient_data_viewer
Gestionnaire de données patient	Rôle	sn_hcls.manager

sn_hcls.données_praticien

Module cryptographique : practitioner_data AES-256.

Configurations des champs chiffrés

Table	Colonne
sn_hcls_practitioner	secondary_email
sn_hcls_practitioner	nom
sn_hcls_practitioner	external_id
sn_hcls_practitioner	family_name
sn_hcls_practitioner	mobile_phone
sn_hcls_practitioner	work_phone

Configurations des champs chiffrés (suite)

Table	Colonne
sn_hcls_practitioner	given_name
sn_hcls_practitioner	birth_date
sn_hcls_practitioner	work_email
sn_hcls_practitioner	primary_email
sn_hcls_practitioner	home_phone

Politique d'accès au module

Nom de la politique	Type	Rôle cible
Données du praticien : administrateur	Rôle	administrateur
Visionneuse de données Practitioner	Rôle	sn_hcls.practitioner_data_viewer
Gestionnaire de données des praticiens	Rôle	sn_hcls.manager
Données du praticien : HclsUtils	Script	
Accès au système de données du praticien	Accès au système	

sn_hcls.données_cycle_des_revenus

Module cryptographique : revenue_cycle_data AES-256.

Configurations des champs chiffrés

Table	Colonne
sn_hcls_claim_line	service_start_date
sn_hcls_claim_header	billed_drg_code
sn_hcls_claim_header	service_provider_id
sn_hcls_claim_line	original_tcn
sn_hcls_claim_header	nom
sn_hcls_claim_line	service_end_date
sn_hcls_claim_header	payment_date
sn_hcls_claim_header	adjudicated_date
sn_hcls_claim_header	accepted_date
sn_hcls_claim_line	ndc_code
sn_hcls_claim_line	tooth_code
sn_hcls_claim_line	revenue_code
sn_hcls_claim_header	patient_account_no

Configurations des champs chiffrés (suite)

Table	Colonne
sn_hcls_claim_line	line_title
sn_hcls_claim_header	submitted_date
sn_hcls_claim_header	medical_record_no

Politique d'accès au module

Nom de la politique	Type	Rôle cible
Gestionnaire du cycle du chiffre d'affaires	Rôle	sn_hcls.manager
Cycle des revenus Accès au système	Accès au système	
Données de cycle de revenus : administrateur	Rôle	administrateur
Visionneuse de données de cycle de revenus	Rôle	sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
Accès au script correctif pour le module Chiffre d'affaires	Script	

sn_vaccine_sm.vm_crypto_module

Module cryptographique : vm_crypto_module AES-256.

Configurations des champs chiffrés

Table	Colonne
sn_vaccine_sm_personal_info	occupation
sn_vaccine_sm_personal_info	preferred_id
sn_vaccine_sm_personal_info	code postal
sn_vaccine_sm_personal_info	province
sn_vaccine_sm_request	age_group
sn_vaccine_sm_personal_info	healthcare_worker
sn_vaccine_sm_personal_info	age_group
sn_vaccine_sm_request	any_infections
sn_vaccine_sm_questionnaire	recently_sick
sn_vaccine_sm_personal_info	sexe
sn_vaccine_sm_personal_info	pays
sn_vaccine_sm_personal_info	ethnicité
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issue_details
sn_vaccine_sm_questionnaire	recent_vaccination

Configurations des champs chiffrés (suite)

Table	Colonne
sn_vaccine_sm_request	health_history
sn_vaccine_sm_request	any_reaction
sn_vaccine_sm_personal_info	other_occupation
sn_vaccine_sm_personal_info	rue
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issues
sn_vaccine_sm_personal_info	city
sn_vaccine_sm_questionnaire	any_other_comments
sn_vaccine_sm_questionnaire	pregnant

Politique d'accès au module

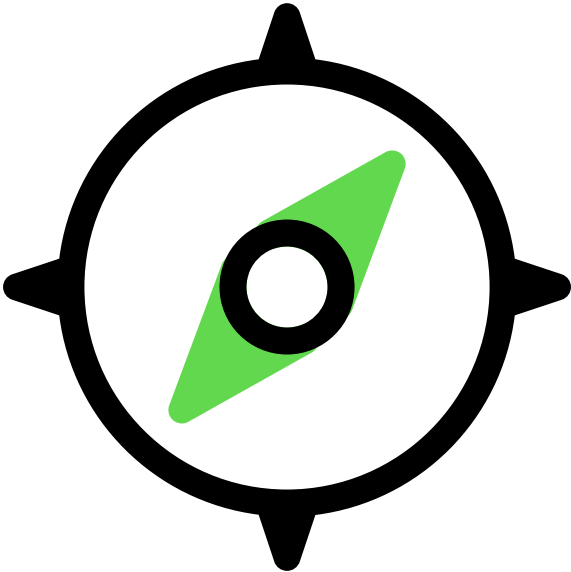
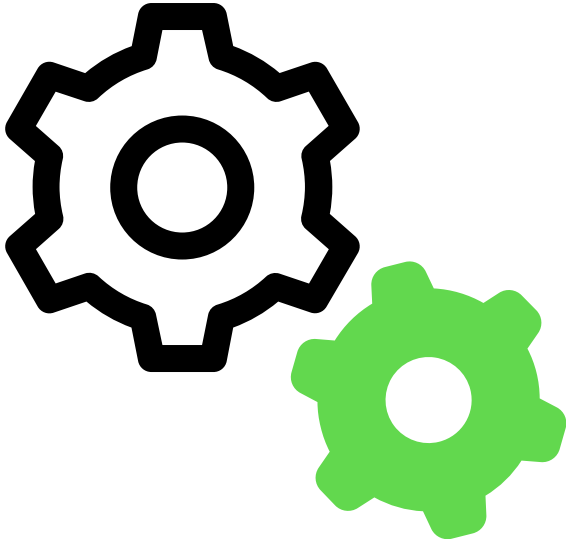
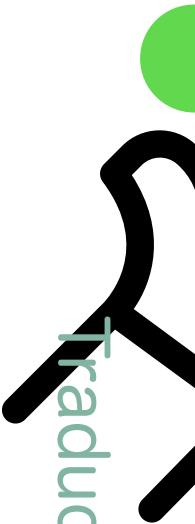
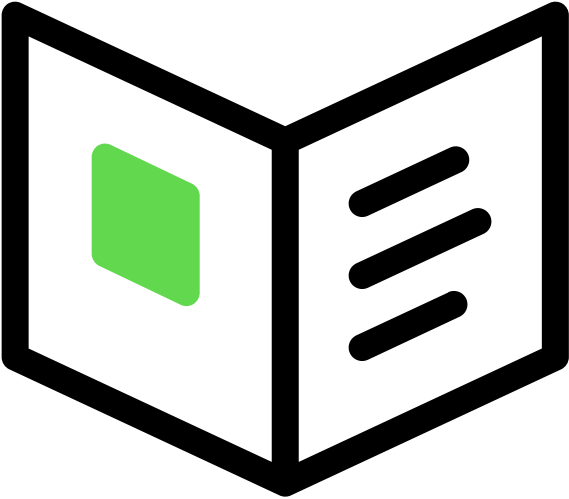
Nom de la politique	Type	Rôle cible
Crypto-clinicien de vaccin	Rôle	sn_vaccine_sm.clinician
Gestionnaire de crypto-monnaies de vaccins	Rôle	sn_vaccine_sm.manager
Administrateur de crypto-vaccins	Rôle	administrateur
Utilisateur de crypto-monnaie de vaccin	Rôle	sn_vaccine_sm.user
Accès au système cryptographique de vaccin	Accès au système	

Support EMR

Grâce à l'application ServiceNow® Support EMR , simplifiez et rationalisez le processus de soumission ServiceNow des demandes de service liées à un système de dossiers médicaux électroniques (DME).

Traduction automatique

Premiers pas

Explorer  Apprenez-en davantage sur la façon dont les cliniciens et les agents de santé utilisent l'aide DME.	Configurer  Planifiez et configurez votre implémentation.	 Traduction automatique Soumettre de service
Résoudre  Résoudre les ServiceNow demandes de service à partir des systèmes EMR	Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.	

Dépannage et demande d'aide

- [API de demande d'aide à distance](#)
- [Support EMR forum sur le ServiceNow Community site](#)

Explorer Support EMR

Apprenez-en davantage sur les fonctionnalités offertes par Support EMR pour aider à créer une expérience transparente permettant à vos cliniciens de soumettre des demandes à partir d'un système de DME externe.

Vue d'ensemble de Support EMR

Optimisez le temps consacré par les cliniciens à la prestation des soins aux patients en automatisant et en acheminant les demandes de service de DME des cliniciens vers les bonnes équipes. Si une fonction de signalement des problèmes n'est pas disponible dans un système de DME, les cliniciens pourraient ne pas avoir le temps de signaler le problème, ce qui entraîne des problèmes non signalés ou des retards de résolution. Le fait de devoir accéder à un processus distinct de signalement des problèmes fait perdre du temps aux patients et interrompt les flux de travail de routine.

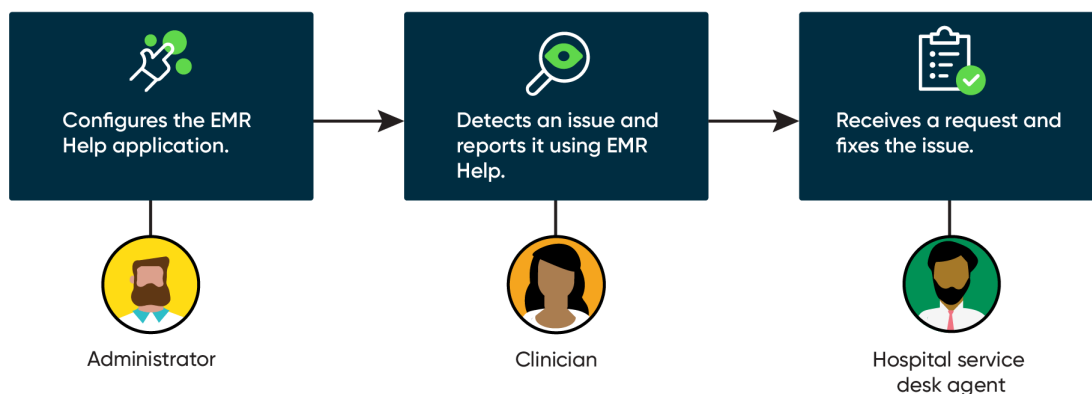
Par exemple, un clinicien peut rencontrer un problème informatique ou lié aux soins de santé lors de la consultation d'un dossier patient. Avec Support EMR, le clinicien peut demander un service directement dans le système DME, qui crée automatiquement une demande de service dans une ServiceNow instance. Les détails nécessaires, tels que le dossier du patient, sont ajoutés automatiquement et l'agent de service peut résoudre rapidement et efficacement les problèmes détectés par le clinicien.

L'application Support EMR intègre un système de DME à votre ServiceNow instance pour permettre aux cliniciens de soumettre des demandes de service à partir du système de DME. Un enregistrement équivalent est créé dans votre ServiceNow instance pour chaque demande de service. Un agent de santé peut ensuite examiner et résoudre ces enregistrements à partir de votre ServiceNow instance.

i Remarque :

L'aptitude de demande de ticket de santé ne peut être satisfaite que pour les types de tickets de santé personnalisés. Pour traiter des tickets de soins de santé, vous devez d'abord créer votre propre type de ticket de soins de santé personnalisé. Pour plus d'informations sur cette opération, consultez [Configurer les types de tickets de soins de santé pour l'aide EMR](#).

Workflow Support EMR



Dans le workflow de l’aide EMR :

- 1. Un administrateur configure l’application d’aide DME pour traiter différents types de problèmes des cliniciens soumis à partir d’un système de DME.
- 2. Un clinicien détecte un problème et crée une demande de service directement depuis le système DME à l’aide du portail d’aide DME.
- 3. Un agent de service d’accueil hospitalier reçoit la demande et résout le problème à l’aide d’une ServiceNow instance.

Support EMR avantages

L’aide DME offre les avantages suivants :

Avantages de l’aide EMR

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Gagnez du temps en soumettant des demandes à votre instance ServiceNow directement à partir d’un système EMR.	Création de demandes dans votre DME	Clinicien
Profitez d’une meilleure visibilité en suivant les enregistrements basés sur des tâches tels que les tickets, les incidents ou les commandes de travaux.	Modèle de données Support EMR	Agent Service Desk
Fournir une prise en charge du chiffrement pour sécuriser les informations sensibles.	Options de chiffrement dans Support EMR	Administrateur
Transmettez automatiquement les informations d’instance aux agents du centre de services de l’hôpital.	Résolution des demandes d’aide EMR	Agent Service Desk

Traduction automatique

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Support EMR, consultez :

- [Configurer Support EMR](#)
- [Création de demandes dans votre DME](#)
- [Résolution des demandes d’aide EMR](#)
- [Référence Support EMR](#)

Support EMR - Scénario de workflow de demande de service informatique

Utilisez l'application Support EMR pour intégrer une ServiceNow instance à un système de DME et résoudre les demandes de service informatique soumises par les cliniciens.

Scénario : Un système de DME est intégré à une ServiceNow instance à l'aide de l'application Aide DME. Suite à cette intégration, un formulaire d'aide est disponible dans le système EMR pour permettre aux cliniciens de soumettre des demandes de services informatiques en tant qu'incidents sur l'instance ServiceNow .

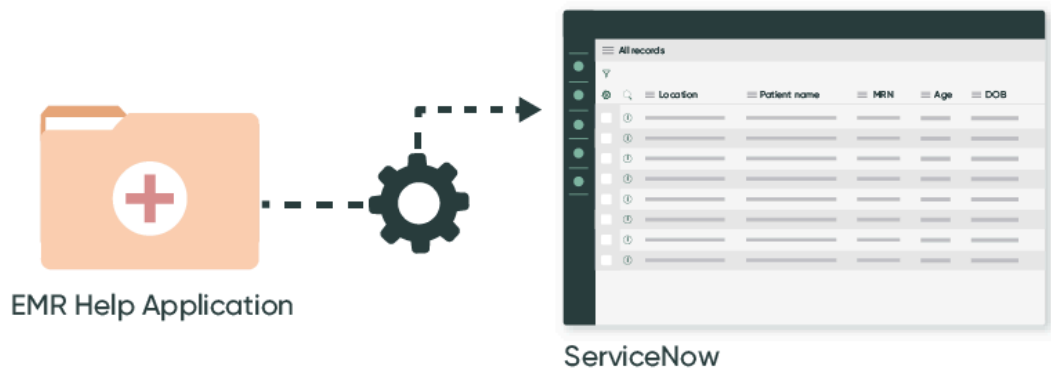
Le graphique suivant montre comment un agent informatique résout le problème du clinicien abordé dans le scénario.

Traduction automatique

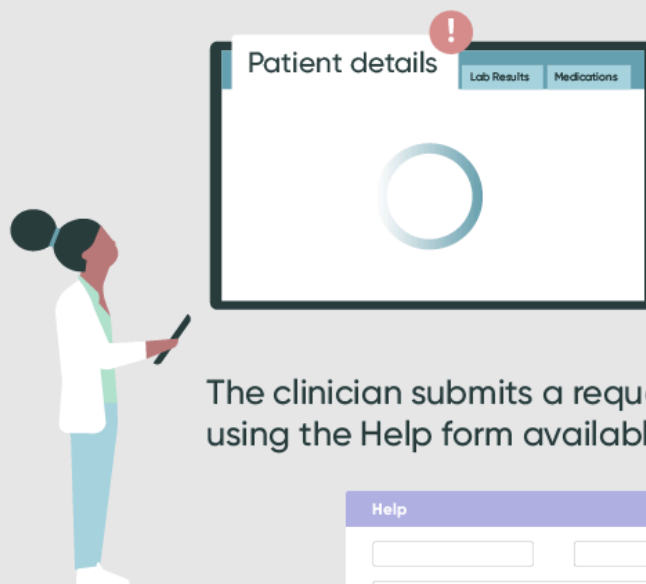
Utilisation de l'application Support EMR pour résoudre le problème du clinicien

EMR Help

EMR system is integrated with a ServiceNow instance using the EMR Help application



A clinician uses the EMR system to view details about the patient but experiences an issue with the patient record



The clinician submits a request for IT services using the Help form available in the EMR system

An incident record is created and assigned to an IT agent on the ServiceNow instance



Traduction automatique

Les étapes de workflow suivantes expliquent comment un agent informatique résout un problème typique d'un clinicien :

1. Lors de l'affichage des détails d'un patient dans le système DME, un clinicien constate que l'enregistrement du patient ne se charge pas correctement.
2. Le clinicien demande un service informatique à l'aide du formulaire d'aide disponible dans le système de DME.
3. Une fois la demande envoyée par le clinicien, un enregistrement d'incident est créé pour la demande de service sur l'instance ServiceNow et affecté à un agent informatique.
4. Les détails de la session DME, tels que l'ID du patient et le rôle du clinicien, sont obtenus à partir du système DME et ajoutés automatiquement à l'enregistrement de l'incident. À l'aide de ces renseignements supplémentaires, l'agent des TI découvre rapidement que le clinicien n'a pas l'accès approprié dans le système de DME.
5. L'agent informatique résout le problème d'accès pour le clinicien et résout l'incident.
6. Le clinicien vérifie que le dossier du patient est maintenant affiché dans le DME.

Information associée

[Explorer Support EMR](#)

[Configurer Support EMR](#)

[Soumettre des ServiceNow demandes de service informatique à partir de systèmes EMR](#)

[Affichage et résolution des ServiceNow demandes de service informatique soumises à partir des systèmes EMR](#)

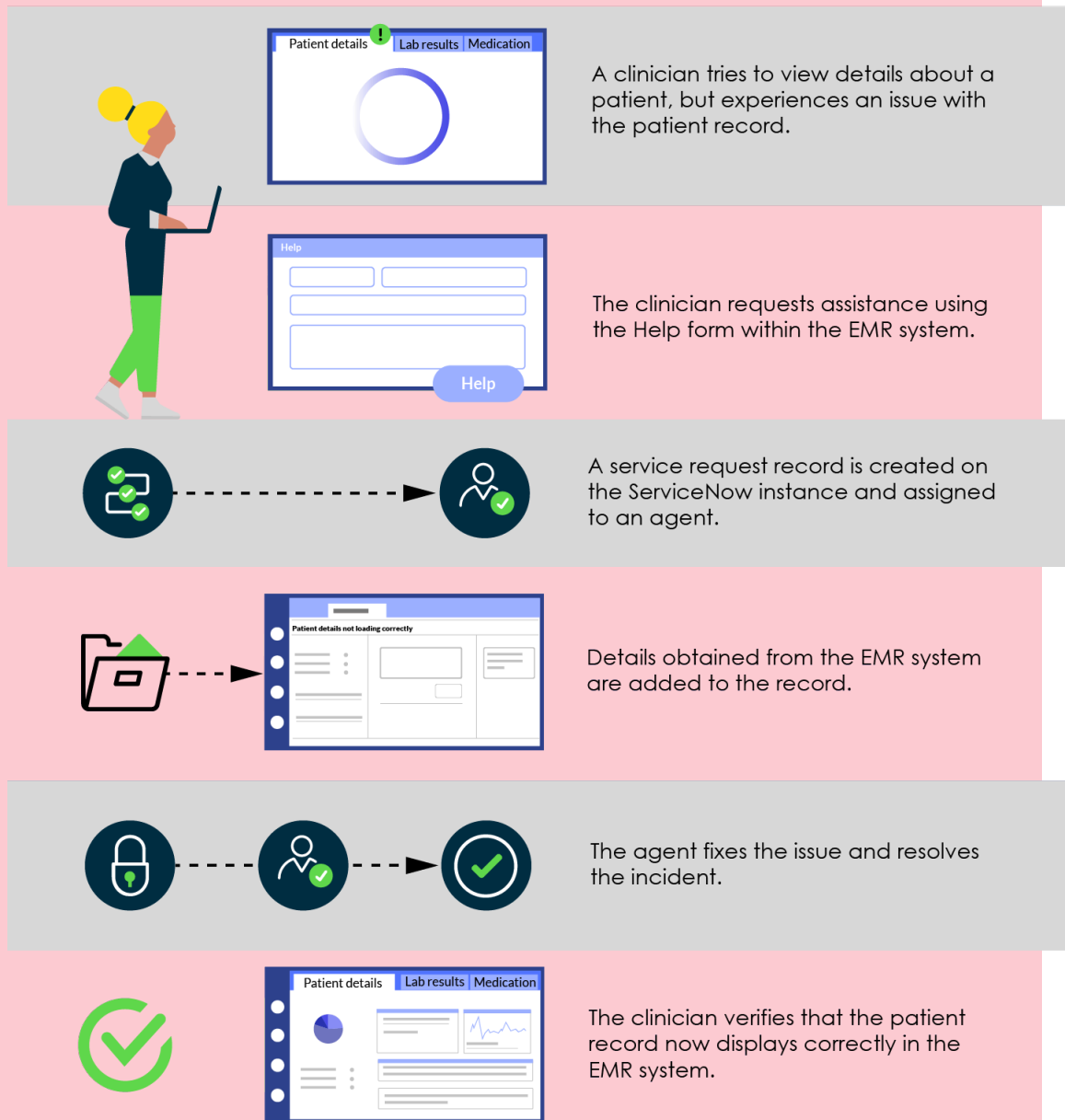
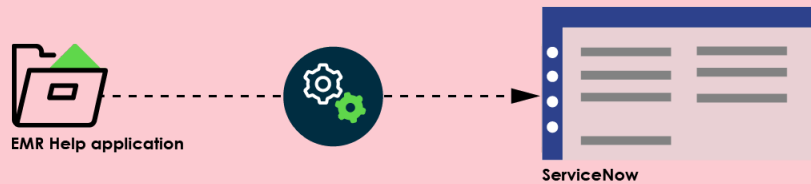
[store-future: BEGIN review]

Aide EMR : scénario de workflow de ticket de soins de santé

Utilisez l'application Support EMR pour intégrer une ServiceNow instance à un système de DME et gérer les cas de soins de santé signalés par les cliniciens.

Utilisation de l'application Support EMR pour résoudre un problème de clinicien

An EMR system is integrated with a ServiceNow system using the EMR Help application.



Traduction automatique

Les étapes de workflow suivantes expliquent comment un agent résout un problème typique d'un clinicien :

1. Lors de l'affichage des détails d'un patient dans le système de DME, un clinicien rencontre un problème avec le dossier du patient.
2. Le clinicien demande de l'aide pour un service à l'aide du formulaire d'aide disponible dans le système de DME.

3. Une fois la demande envoyée par le clinicien, un enregistrement de la demande de service est créé sur l'instance ServiceNow et affecté à un agent.
4. Les détails de la session de DME, tels que l'identifiant du patient et le rôle du clinicien, sont obtenus à partir du système de DME et ajoutés automatiquement à l'enregistrement. À l'aide de ces informations supplémentaires, l'agent détermine la nature du problème.
5. L'agent résout le problème pour le clinicien et résout l'incident.
6. Le clinicien vérifie que le dossier du patient est maintenant affiché dans le DME.

Information associée

[Explorer Support EMR](#)

[Configurer Support EMR](#)

[Création de demandes dans votre DME](#)

[Résolution des demandes d'aide EMR](#)

[End]

Configurer Support EMR

Configurer l'application Support EMR de manière à traiter différents types de problèmes des cliniciens soumis à partir d'un système de DME.

Vue d'ensemble de la configuration

La configuration de l'aide EMR implique l'installation de l'application, puis la configuration de l'accès et des données des utilisateurs.

- [Installer Support EMR.](#)

Installez l'application pour intégrer votre Support EMRServiceNow instance à un système EMR.

- [Configurez la table de données pour un type de demande.](#)

Passez en revue la table de données associée à une demande informatique, par exemple la table Données sur les incidents EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data]. Ensuite, assurez-vous que la table comporte des colonnes pour stocker chaque variable système que vous prévoyez d'extraire d'un système EMR. Ajoutez de nouvelles colonnes correspondant aux variables système qui n'existent pas dans la table.

S'il n'existe pas de table de données pour une demande informatique, créez une autre table de données en étendant la table Données de la demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data].

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Modèle de données Support EMR Administration des tables](#).

- [Configurer les paramètres de demande pour les systèmes EMR.](#)

Configurer les paramètres de demande à distance pour un système EMR.

- [Configurer les définitions de demandes pour les systèmes EMR.](#)

Créez ou modifiez des définitions de demande pour prendre en charge les demandes de service IT à partir d'un système EMR. En outre, mappez les paramètres de demande distante avec les colonnes de la table de données de demande associée à votre tâche.

- [Affecter des rôles pour Support EMR les utilisateurs.](#)

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, options et données dans l'application Support EMR .

- [Configurer les types de tickets de soins de santé pour l'aide EMR.](#)

Configurez les types de tickets de soins de santé pour l'aide d'EMR afin de répondre aux demandes de service effectuées à partir du portail d'aide d'EMR.

Le type de ticket de soins de santé de base [sn_hcls_case] est un type de ticket abstrait qui fournit une base à partir de laquelle s'étendre lors de la création de vos propres types de tickets de santé.

- [Configurer l'authentification par jeton de synthèse pour l'aide EMR.](#)

Configurez l'authentification unique ServiceNow avec Epic à l'aide de l'authentification par jeton de synthèse.

- [Configurer la prise en charge iFrame pour l'aide EMR dans ServiceNow](#)

Configurez l'aide EMR pour lancer dans une image dans Epic Hyperspace et Hyperdrive.

- [Configurer la barre latérale contextuelle des informations de session EMR.](#)

Configurez la barre latérale contextuelle des informations de session EMR dans Workspace pour gérer les champs qui s'y affichent.

- [Configuration du portail de services Support EMR.](#)

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer le portail de services d'aide EMR pour soumettre des demandes de service TI à partir d'un système DME.

- [Configurer le processus d'exécution de la demande de service informatique](#)

Gérez les demandes de service informatique soumises à partir de votre système de DME à l'aide d'un portail de services dédié ou d'un module de soutien système.

- (Facultatif) [Implémenter le chiffrement dans l'aide EMR.](#)

Chiffrez les champs, les pièces jointes ou les deux pour sécuriser les données de votre système DME .

- (Facultatif) [Personnaliser les paramètres de tâches d'URL et de REST API pour les systèmes EMR.](#)

Utilisez des points d'extension scriptés pour manipuler les paramètres d'URL et les paramètres de tâche d'API REST pour un système EMR.

Informations supplémentaires de configuration

- Pour configurer l'authentification par jeton de synthèse pour Support EMR, consultez l'article [Comment configurer l'authentification par jeton de synthèse pour EMR Help with Epic Hyperspace \[KB1002504\]](#) de la base de Now Support connaissances.
- Pour configurer un système Epic EMR pour Support EMR, consultez l'article [Comment créer l'élément Epic pour l'application EMR Help Store \[KB0964037\]](#) de la base de Now Support connaissances.
- Pour configurer l'aide EMR pour lancer dans un iFrame dans Epic Hyperspace and Hyperdrive, consultez l'article [Comment configurer l'aide EMR pour lancer dans un iFrame dans Epic Hyperspace and Hyperdrive \[KB1207128\]](#) dans la base de Now Support connaissances.

Installer Support EMR

Vous pouvez installer l'application Support EMR (sn_ind_rmt_help) si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#).
- Vérifiez qu'un ServiceNow ITSM package de base pour la gestion des services de santé et de sciences de la vie est déjà installé par un administrateur.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

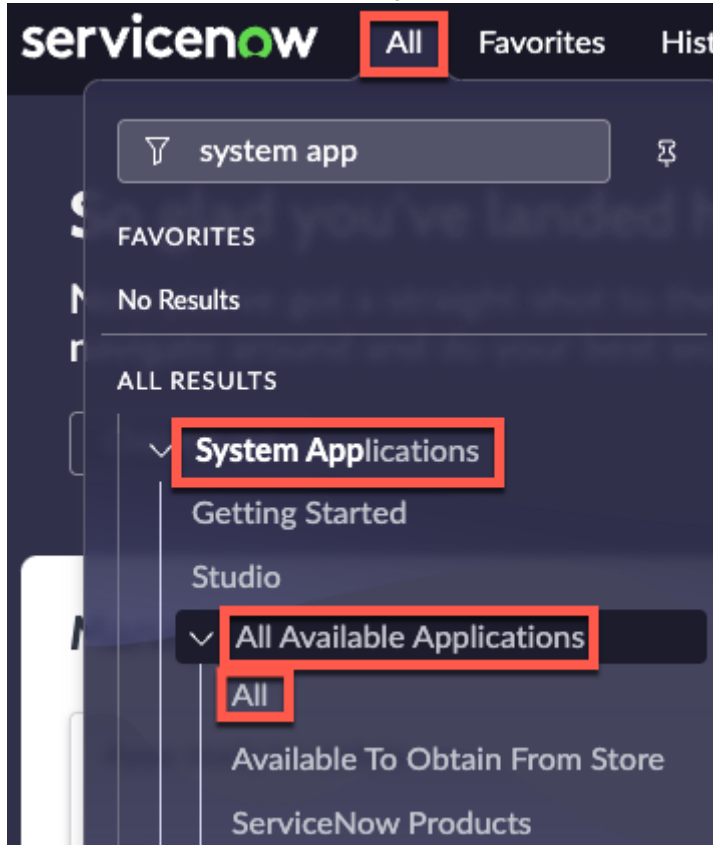
Les éléments suivants sont installés avec Support EMR :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Support EMR](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Support EMR (sn_ind_rmt_help).

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

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

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Si des modules d'extension et des applications dépendants sont répertoriés, ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer l'application Aide EMR.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer.**

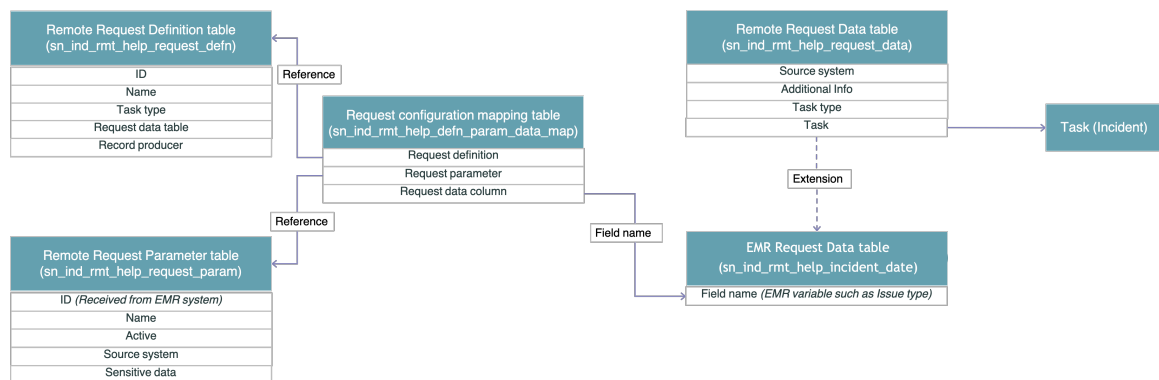
Modèle de données Support EMR

Le Support EMR modèle de données permet aux cliniciens de soumettre des demandes de service sur votre ServiceNow instance à partir d'un système de DME.

Le Support EMR modèle de données accède uniquement aux données du système EMR nécessaires au fonctionnement de l'application Support EMR .

Le diagramme suivant montre les tables et leurs colonnes, ainsi que les relations entre chaque table qui composent le modèle de Support EMR données.

Modèle de données Support EMR



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

- Now Platform les tables de tâches telles que la table Incident [incident] ou le ticket de santé [sn_hcls_case].
- Tables incluses dans l'application Support EMR :
 - [Table de définition de demande distante](#)
 - [Table des paramètres de demande distante](#)
 - [Table de données de demande à distance](#)
 - [Table de données de la demande EMR](#)
 - [Table de mappage de configuration de demande](#)

Configurer la table de données pour un exemple de type de demande

Passez en revue la table de données associée à une demande, comme la table Données de demande EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data], et assurez-vous que la table comporte des colonnes pour stocker chaque variable système que vous prévoyez d'extraire d'un système EMR.

Supposons qu'en tant qu'administrateur, vous souhaitiez inclure une rencontre de variable système provenant d'un système EMR Cerner dans le type de demande d'incident EMR.

Vous devez confirmer que la variable système de rencontre apparaît sur le type de demande d'incident à l'aide du workflow suivant :

1. Pour passer en revue la table Données de la demande EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data], accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Tables** et en sélectionnant la table.
2. Vous vérifiez si une colonne correspondant à la variable système de rencontre existe dans la table.

Vous constatez que la colonne n'existe pas.

3. Pour ajouter une nouvelle colonne correspondant à la variable système de rencontre , cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Colonnes et renseignez les détails de colonne associés à la variable système de rencontre dans le formulaire d'entrée de dictionnaire, puis cliquez sur **Envoyer**.

Pour plus d'informations, voir [Formulaire d'entrée de dictionnaire](#).

Configurer les définitions de demandes pour les systèmes EMR

Créez ou modifiez des définitions de demande pour accepter des demandes de service provenant d'un système EMR sur votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

- Définissez le périmètre de l'application à Support EMR l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Sélecteur d'application](#) .
- Assurez-vous que les paramètres de demande et les colonnes équivalentes pour tous les paramètres de demande existent dans la table Données de la demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data]. Pour plus d'informations, consultez [Configurer les paramètres de demande pour les systèmes EMR](#).

Rôle requis : sn_ind_rmt_help.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une définition de demande est un modèle du type de demande provenant d'un système EMR. Par défaut, la définition de demande de demande de service IT [sn_it_request] est fournie pour les enregistrements de tâches de type Incident et mappée au système EMR de Cerner. Les paramètres associés à cette définition de demande sont également prédéfinis et mappés aux colonnes de la table Données de la demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] ou de sa table de données étendue (par exemple, la table Données de la demande EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data]).

Remarque :

Un utilisateur disposant du rôle sn_ind_rmt_help.admin ne peut pas supprimer la définition de demande et les paramètres de mappage de configuration prédéfinis.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Support EMR** > **Administration** > **Définitions de demandes**.
2. Dans la liste Définitions de demandes distantes, modifiez une définition de demande existante ou créez une autre définition de demande.
 - Pour modifier une définition de demande existante, cliquez sur une définition de demande dans la colonne **ID** de la liste Définitions de demandes distantes.
 - Pour créer une autre définition de demande, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Définitions de demandes distantes.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de la demande distante

Champ	Description
ID	Identificateur unique pour la définition de demande. i Remarque : Vous ne pouvez pas modifier un ID une fois la définition de la demande créée.
Nom	Nom permettant d'identifier la définition de demande.
Type de tâche	Table de tâches associée à la demande de service informatique. Par exemple, la table Incident [incident].
Table de données de demande	Table de données pour stocker des données supplémentaires du système EMR. Les données supplémentaires peuvent inclure l'environnement, le poste de travail et d'autres données du système EMR.
Créateur d'enregistrement	Créateur d'enregistrement permettant de modifier les champs dans un enregistrement de tâche et de les rendre disponibles sur un formulaire de demande de service informatique. Vous utilisez un créateur d'enregistrement avec un portail de services dédié.
Paramètres de tâche REST API	
Paramètres des API REST scriptées. Vous pouvez utiliser des API REST scriptées avec des modules de support système. Pour plus d'informations, consultez API de demande d'aide à distance .	
Paramètres de création de tâche	Paramètres d'un enregistrement de tâche disponibles lors de la création d'une demande de service informatique dans le système EMR.
Paramètres de la liste des tâches	Paramètres d'un enregistrement de tâche disponibles lors de la consultation d'une liste de demandes de services informatiques dans le système EMR.
Paramètres des détails des tâches	Paramètres d'un enregistrement de tâche disponibles lors de l'affichage des détails d'une demande de service informatique dans le système EMR.

Traduction automatique

Champ	Description
Paramètres de la mise à jour des tâches	Paramètres d'un enregistrement de tâche disponibles lors de la mise à jour d'une demande de service informatique dans le système EMR.

i Remarque :

Pour pouvoir entrer les paramètres de tâche de l'API Rest, cliquez sur l'icône de verrou correspondant au type de paramètre. Par exemple, pour entrer des paramètres de création de tâche :

- a. Cliquez sur l'icône de déverrouillage des paramètres de création de tâche (icône )
- b. Déplacez les paramètres souhaités des paramètres disponibles dans la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné**.
- c. Cliquez sur l'icône vers le haut ou vers le bas pour organiser les paramètres dans l'ordre dans lequel vous souhaitez qu'ils apparaissent sur la page de demande de service informatique du système DME, puis cliquez sur l'icône Verrouiller les paramètres de création de tâche (icône )

4. Enregistrez les paramètres de définition de la demande distante.

- Pour enregistrer une nouvelle définition de demande, cliquez sur **Envoyer**.
- Pour enregistrer les changements apportés à une définition de demande existante, cliquez sur **Mettre à jour**.

5. Stockez les données d'un paramètre de demande dans la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] en mappant le paramètre de demande à une colonne de la table de données de demande.

- a. Dans la section Mappages de configuration pour une demande, modifiez un mappage de configuration existant ou créez un autre mappage de configuration.
 - Pour modifier un mappage de configuration existant, cliquez sur l'icône d'aperçu () en regard d'un paramètre de demande dans la colonne **Paramètre de demande** de la section Mappages de configuration de demande, puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
 - Pour créer un autre mappage de configuration, cliquez sur **Nouveau** dans la section Mappages de configuration de demande.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de configuration pour une demande

Champ	Description
Paramètre de demande	Paramètre de demande reçu du système EMR.

Champ	Description
Colonne de données de demande	Nom de colonne dans la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] ou son extension dans l'instance ServiceNow .

Remarque :

Vous mappez un paramètre de demande à une colonne unique dans la table de données. Toutefois, lorsque des paramètres similaires provenant de différents systèmes de DME sont disponibles, vous pouvez les mapper à la même colonne de la table de données.

c. Enregistrez le mappage de configuration.

- Si vous avez créé un nouveau mappage de configuration, cliquez sur **Soumettre**.
- Si vous avez modifié un mappage de configuration existant, cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les paramètres de demande pour les systèmes EMR

Définissez les paramètres pour inclure les variables EMR d'un système EMR dans une demande de ServiceNow service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_rmt_help.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les paramètres sont des variables EMR définies dans un système EMR qui enrichissent une demande de service.

Vous pouvez également créer des paramètres spécifiques au système en tant que paramètres de demande distante pour envoyer des données sous forme de variables EMR qui sont automatiquement renseignées sur le formulaire d'aide d'une demande. Par exemple, vous pouvez utiliser un paramètre spécifique au système pour enregistrer le paramètre du poste de travail ou de l'environnement d'un utilisateur.

Notez les paramètres de demande par défaut suivants :

- Pour un système Cerner EMR, les paramètres de demande à distance sont prédéfinis et ne peuvent pas être supprimés. Les API REST scriptées sont utilisées pour l'intégration à un système Cerner EMR . Les variables système Cerner EMR prédéfinies sont définies dans la table Paramètre de demande à distance [sn_ind_rmt_help_request_param]. Pour afficher les paramètres du système Cerner EMR , sélectionnez **Cerner** comme système source dans le [formulaire Paramètre de demande à distance](#).
- Pour un système EMR Epic, des exemples de variables EMR sont disponibles en tant que paramètres de demande avec les données de démonstration de l'application Support EMR . Vous pouvez supprimer ou réutiliser ces paramètres de demande, ajouter des paramètres supplémentaires, ou les deux. Pour afficher les paramètres du système EMR Epic , sélectionnez **Epic** comme système source dans le [formulaire Paramètre de demande distante](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Support EMR > Administration > Paramètres de demande**.
2. Dans la liste Paramètres de demande distante, modifiez un paramètre existant ou créez un autre paramètre.

- Pour modifier un paramètre de demande existant, sélectionnez le paramètre dans la colonne **ID** de la liste Paramètres de demande distante.
- Pour créer un autre paramètre de demande, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Paramètres de demande distante.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Paramètre de demande distante

Champ	Description
ID	Identificateur unique du paramètre mis à la disposition d'un système EMR. i Remarque : Vous ne pouvez pas modifier un ID une fois la définition de la demande créée.
Nom	Nom permettant d'identifier le paramètre de demande.
Actif	Option permettant d'activer le paramètre de demande.
Système source	Système EMR auquel le paramètre est mappé. Les types de système source auxquels le paramètre peut être associé sont les suivants : ○ Épique : Système de DME épique. ○ Cerner : Système EMR Cerner. ○ N'importe quel système : tout type de système EMR, y compris un système EMR Epic ou un système EMR Cerner. i Remarque : Pour ajouter d'autres entrées du système source, vous pouvez modifier l'entrée de dictionnaire de la colonne Système source de la table Paramètre de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_param]. Pour plus d'informations, consultez Modifier les entrées de dictionnaire .
Données sensibles	Option pour indiquer que le paramètre contient des données sensibles.

4. Enregistrez les paramètres de la demande distante.

- Pour enregistrer un nouveau paramètre, cliquez sur **Soumettre**.
- Pour enregistrer les modifications apportées à un paramètre existant, cliquez sur **Mettre à jour**.

5. Si vous avez créé un nouveau paramètre de demande, ajoutez une colonne équivalente dans la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] ou sa table de données enfant étendue.

i Remarque :

Si une colonne pour une variable EMR existe déjà dans la table de données, vous pouvez réutiliser la même colonne au lieu d’en créer une autre. Par exemple, si vous avez plusieurs systèmes de DME avec quelques variables de DME communes, vous pouvez mapper la variable commune de différents systèmes de DME à la même colonne dans la table de données.

Affecter des rôles pour Support EMR les utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l’accès aux fonctionnalités, options et données dans l’application Support EMR .

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Support EMR.

Rôles requis pour Support EMR

Rôles	Tâches
sn_ind_rmt_help.admin	Configurez des définitions de demandes distantes et des tables de données, identifiez les API REST scriptées à utiliser et configurez un créateur d’enregistrement.
sn_ind_rmt_help.demandeur	Soumettez et surveillez une ServiceNow demande de service à partir d’un système DME.
sn_ind_rmt_help.viewer	Affichez les détails des données EMR associées à une ServiceNow demande de service. i Remarque : Affectez le rôle sn_ind_rmt_help.viewer aux agents qui travaillent sur les problèmes signalés par le système EMR. Par défaut, ce rôle permet d’accéder aux variables EMR stockées dans la table EMR Request Data [sn_ind_rmt_help_incident_data].

Procédure

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l’aide de la fonctionnalité d’administration Now Platform des utilisateurs.

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez [Affecter un rôle à un groupe](#) .

Configurer les types de tickets de soins de santé pour l’aide EMR

Configurez les types de tickets de soins de santé pour l’aide EMR afin de répondre aux demandes de service effectuées à partir du portail d’aide EMR.

Le type de ticket de soins de santé de base [sn_hcls_case] est un type de ticket abstrait qui fournit une base à partir de laquelle s'étendre lors de la création de vos propres types de tickets de santé.

L'aide EMR fournit un créateur d'enregistrement et une définition de demande par défaut créés à partir de ce type de ticket de base comme exemple de la façon dont vous pouvez configurer le vôtre.

Vous devez configurer votre propre type de ticket de soins de santé pour exécuter les enregistrements créés par rapport au type de ticket abstrait. Pour plus d'informations sur le type de ticket abstrait Soins de santé, reportez-vous à [Table de tickets de santé](#).

Les étapes suivantes vous guident tout au long de la création d'un type de ticket et de la modification du créateur d'enregistrement par défaut et de la définition de demande pour le prendre en charge.

Configuration requise

- Un administrateur ServiceNow
- Support EMR
- Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Créer un type de ticket de santé personnalisé

Créez un type de ticket de santé personnalisé pour l'aide DME.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Définissez votre champ d'application sur Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

[https://player.vimeo.com/video/973253728?](https://player.vimeo.com/video/973253728?h=8dc20844dc&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479)

[h=8dc20844dc&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479](https://player.vimeo.com/video/973253728?h=8dc20844dc&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479)

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Définition du système > Tables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants :
 - Étiquette : l'étiquette de votre type de ticket de santé. Par exemple, Ticket EMR
 - Nom : nom de table pour votre type de ticket de soins de santé. Par exemple, sn_hcls_emr_case
 - Étend la table : ticket de santé
4. Dans l'onglet Contrôles, définissez Numérotation automatique sur **vrai**.
5. Dans l'onglet Accès à l'application, renseignez les champs comme suit :
 - Peut lire : Vrai
 - Peut créer : vrai
 - Peut mettre à jour : vrai

- Peut supprimer : Vrai
- Permettre la configuration : vrai

6. Faites un clic droit dans l'en-tête et sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer vos mises à jour.

7. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires en haut à gauche, puis cliquez sur **Configurer > Dictionnaire**.

8. Dans la vue de liste Entrées de dictionnaire, localisez l'entrée de dictionnaire correspondant au type de caste que vous avez créé en entrant comme suit dans les champs de recherche de colonne correspondants :

a. Table : sn_hcls_emr_case

b. Type : collection

9. Ouvrez sn_hcls_emr_case.

10. Définissez l'**audit** sur vrai.

11. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Vous disposez maintenant d'un nouveau type de ticket étendu à partir du type de ticket abstrait Soins de santé. Pour plus d'informations sur le type de ticket abstrait Soins de santé, reportez-vous à [Table de tickets de santé](#).

Que faire ensuite

[Configurez le créateur d'enregistrement pour votre type de ticket de santé](#).

Configurez le créateur d'enregistrement pour votre type de ticket de santé

Mettez à jour le créateur d'enregistrement de ticket de santé pour qu'il pointe vers la table que vous venez de créer.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Définissez votre champ d'application sur l'aide EMR.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

[https://player.vimeo.com/video/952157336?](https://player.vimeo.com/video/952157336?h=d1a1aa4aa1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479)

[h=d1a1aa4aa1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479](https://player.vimeo.com/video/952157336?h=d1a1aa4aa1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479)

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Catalogue de services > Définitions de catalogues > Créateurs d'enregistrements**.
2. Ouvrez le créateur d'enregistrement **Ticket de santé**.
3. Définissez le nom de la table sur votre nouveau type de ticket de soins de santé.
Par exemple, **Ticket EMR**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Cliquez sur **Continuer**.

Résultats

Vous avez configuré le créateur d'enregistrement pour qu'il pointe vers la table que vous venez de créer.

Que faire ensuite

Configurer la définition de demande pour votre type de ticket de santé.

Configurer la définition de demande pour votre type de ticket de santé

Configurez la définition de demande de ticket HCLS pour prendre en charge le nouveau type de ticket de soins de santé.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Définissez votre champ d'application sur l'aide EMR.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

[https://player.vimeo.com/video/973253782?](https://player.vimeo.com/video/973253782?h=17b93aad2b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479)

[h=17b93aad2b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479](https://player.vimeo.com/video/973253782?h=17b93aad2b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479)

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Support EMR > Administration > Définitions de demandes**.
2. Ouvrez la définition **du ticket HCLS** [sn_hcls_case_request].
3. Définissez le champ Type de tâche sur votre nouveau type de ticket de soins de santé.
Par exemple, **Ticket EMR**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Vous avez configuré la définition de demande de ticket HCLS pour prendre en charge votre type de ticket de soins de santé.

Que faire ensuite

Configurer la page d'enregistrement de santé pour prendre en charge votre type de ticket de santé personnalisé.

Configurer la page d'enregistrement de santé pour prendre en charge votre type de ticket de santé personnalisé

Configurez la page Dossier de santé dans Workspace afin d'inclure votre type de ticket personnalisé afin d'afficher les informations de session EMR.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Définissez votre champ d'application sur Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

[https://player.vimeo.com/video/973253823?](https://player.vimeo.com/video/973253823?h=bba8a55e50&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479)

[h=bba8a55e50&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479](https://player.vimeo.com/video/973253823?h=bba8a55e50&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479)

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Cadre de travail Now Experience > Générateur d'IU**.
2. Dans Expériences, ouvrez **l'espace de travail configurable CSM/FSM**.
3. Entrante **Pages et variantes > Enregistrement**, cliquez sur **voltron de la page des dossiers de santé**.
4. Basculez le bouton **Paramètres**.

5. Dans Conditions, sous Conditions de variante, ajoutez une instruction OR supplémentaire qui inclut le nom de votre nouveau type de ticket de santé : ^ORtable=<nom de votre table>

Par exemple :

```
table=sn_hcls_patient^ORtable=sn_hcls_case^ORtable=sn_hcls_emr_case
```

i Remarque :

Pour trouver le nom de votre table de type de ticket de santé, accédez à Toutes les tables > de définition du système > et recherchez votre nouveau type de ticket de santé. Le nom de la table s'affiche dans la colonne Nom.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Vous avez maintenant configuré l'espace de travail pour inclure votre type de ticket de santé personnalisé.

Configurer l'authentification par jeton de synthèse pour l'aide EMR

Configurez l'authentification unique ServiceNow avec Epic à l'aide de l'authentification par jeton de synthèse.

L'instance ServiceNow reçoit un nom d'utilisateur et un jeton de synthèse dans un en-tête HTTP non chiffré à partir d'un enregistrement FDI Epic Hyperspace. ServiceNow lit les valeurs d'en-tête HTTP et valide le jeton de synthèse. Si le jeton de synthèse est validé avec succès, l'instance recherche les informations d'identification de l'utilisateur correspondantes dans la table Utilisateur. S'il y a une valeur correspondante, l'utilisateur est connecté. Si le jeton de synthèse n'est pas validé correctement ou s'il n'y a pas d'utilisateur correspondant dans la table utilisateur, l'utilisateur est redirigé vers une page de connexion standard et aucun accès n'est accordé.

L'authentification du jeton Digest avec Epic Hyperspace/Hyperdrive nécessite :

- Clé de chiffrement générée propre à l'implémentation Epic Hyperspace/Hyperdrive
- Une bibliothèque Javascript ou un include de script capable de déchiffrer AES256
- Un enregistrement d'intégration (FDI) configuré dans Hyperspace qui transmet l'utilisateur et le jeton de synthèse à l'instance cible dans le paramètre URL
- Un administrateur ServiceNow
- Un analyste d'épopée

Pour obtenir des instructions sur la procédure à suivre, reportez-vous à l'article [Comment configurer l'authentification par jeton de synthèse pour EMR Help with Epic Hyperspace and Hyperdrive \[KB1002504\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Configurer la prise en charge iFrame pour l'aide EMR dans ServiceNow

Configurez l'aide EMR pour lancer dans une image dans Epic Hyperspace et Hyperdrive.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pour qu'une page ou un portail ServiceNow soit lancé dans un iframe, un en-tête de réponse HTTP doit être configuré avec la politique de sécurité de contenu appropriée. Cette politique de sécurité du contenu déterminera quels sites Web tiers peuvent charger une page ou un portail ServiceNow à l'intérieur d'un iframe.

Le portail d'aide EMR (portail distant de l'industrie) devra avoir un en-tête de réponse HTTP spécifique configuré pour l'URL du site Epic Hyperdrive lançant l'aide EMR dans un iframe.

Cet en-tête de réponse HTTP doit être commandé après tous les en-têtes de réponse HTTP globaux et « Ajouter en » doit être défini sur Remplacer.

Cette configuration fonctionnera à la fois pour Hyperdrive et Hyperspace. ServiceNow détectera la version du navigateur et modifiera automatiquement l'en-tête de réponse HTTP en conséquence.

Procédure

1. Définissez le champ d'application sur l'aide EMR.
2. Accédez à la **Tout > En-têtes des réponses HTTP**.

(ou recherchez sys_response_header.list)

3. Cliquez sur En-têtes de réponse HTTP.
4. Dans la vue de liste, cliquez sur Nouveau.
5. Renseignez le formulaire En-tête de réponse HTTP comme suit.
6. Cliquez sur Soumettre.
7. Dans la vue de liste, triez par champ d'ordre.
8. Double-cliquez sur le champ Ordre de l'en-tête de réponse HTTP nouvellement créé et définissez la valeur sur 500.
9. Double-cliquez dans le champ Add by (Ajouter par) et définissez la valeur sur Overwrite (Remplacer).

Résultats

Vous devez maintenant disposer d'un en-tête de réponse HTTP, comme indiqué ci-dessous :

The screenshot shows the 'HTTP Response Header' configuration form in ServiceNow. The form is titled 'HTTP Response Header' and includes the following fields:

- Active:** Checked.
- Applies to:** Specific Type.
- Type:** Service Portal [sp_portal].
- Name:** content-security-policy.
- Value:** frame-ancestors 'self' https://epic.example.com.
- Record:** Service Portal: Industry Remote Help.
- Application:** EMR Help.

The 'Update' and 'Delete' buttons are visible at the bottom of the form.

Que faire ensuite

Pour connaître les étapes de configuration supplémentaires dans Epic, consultez l'article [Comment configurer l'aide EMR pour lancer dans un iFrame dans Epic Hyperspace and Hyperdrive \[KB1207128\]](#) de la base de Now Support connaissances.

Configurer la barre latérale contextuelle des informations de session EMR

Configurez la barre latérale contextuelle des informations de session EMR dans Workspace pour gérer les champs qui s'y affichent.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Support EMR > Définitions de demandes**.
2. Sélectionnez la définition de demande pour laquelle vous souhaitez configurer la barre latérale contextuelle.
3. Dans la liste connexe Mappages de configuration de demande, utilisez la colonne Ordre pour trier l'ordre des champs de la barre latérale contextuelle.

La valeur numérique la plus basse s'affiche toujours en premier dans la barre latérale. Ainsi, par exemple, si l'adresse e-mail a une valeur de 210 et que le numéro de téléphone a une valeur de 200, vous pouvez échanger ces valeurs pour obtenir le numéro de téléphone à afficher avant l'adresse e-mail.

Si un système source est défini dans la demande, seuls les paramètres de ce système source s'affichent dans la barre latérale contextuelle en fonction de leur ordre de tri. Si aucun système source n'est défini dans la demande, tous les paramètres s'affichent dans la barre latérale contextuelle.

Configuration du portail de services Support EMR

Le portail de services d'aide EMR permet aux utilisateurs de soumettre ServiceNow des demandes de services de TI à partir de leur système DME.

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer le portail de services d'aide EMR pour soumettre des demandes de service TI à partir d'un système DME. Pour accéder au portail de services d'aide EMR, accédez à **Portail de services > Portails** et cliquez sur **Aide à distance du secteur**.

La page d'accueil par défaut, disponible dans le portail de services d'aide EMR, fournit les informations suivantes : **Nouveau > Signaler un problème** option de menu pour soumettre un incident d'assistance à distance à partir d'un système EMR. Pour les demandes de services informatiques autres que les incidents, comme les demandes ou les demandes de changement, vous devez configurer le portail de services d'aide EMR afin d'ajouter un nouveau menu pour les définitions associées à la demande de service IT. Les cliniciens peuvent ensuite afficher l'option de soumission du type de demande de service informatique configuré sur leurs portails de services.

Pour en savoir plus sur la création d'une interface personnalisée à l'aide de portails de services, consultez [Portail de services](#).

Configuration du processus d'exécution des demandes de service informatique pour les ServiceNow systèmes EMR

Gérez les ServiceNow demandes de services informatiques à partir de votre système de DME à l'aide d'un module de soutien du système ou d'un portail de services dédié.

Utilisation d'un module de support système pour votre système de DME

Utilisez les API REST scriptées prédéfinies ServiceNow pour soumettre des demandes de service informatique dans votre système EMR, tel que le système Cerner EMR. L'API de

demande d'aide à distance est disponible pour les intégrations à votre système de DME. Pour plus d'informations, consultez [API de demande d'aide à distance](#) .

Utilisation d'un portail de services dédié à votre système de DME

Intégrez la page du portail de services pour la soumission ServiceNow des demandes de services informatiques dans votre système DME, comme le système DME Epic.

i Remarque :

Pour l'intégration d'applications Web externes dans un système de DME Epic, reportez-vous aux sections suivantes du guide d'installation et d'assistance disponible sur le site Web d'Epic pour ses utilisateurs :

- Autoriser les utilisateurs à lancer l'application Web à partir d'un bouton de la barre d'outils
- Configurer l'enregistrement d'intégration pour HTTP GET
- Préparer l'activité et exécuter les paramètres de votre workflow

Pour en savoir plus, contactez le représentant de l'équipe Epic de votre établissement.

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser le portail de services d'aide EMR pour permettre aux cliniciens de soumettre des demandes de services informatiques. Pour plus d'informations, consultez [Configuration du portail de services Support EMR](#).

Pour utiliser un portail de services dédié, vous pouvez créer un créateur d'enregistrement pour définir les champs du formulaire d'aide dans le créateur d'enregistrement, puis intégrer le formulaire dans votre portail de services. Les cliniciens peuvent utiliser ce formulaire d'aide pour soumettre des demandes de service informatique.

Par défaut, le créateur d'enregistrement *EMR Incident* est disponible pour soumettre des demandes de services informatiques associées aux incidents. Vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement par défaut pour ajouter d'autres variables ou créer votre propre créateur d'enregistrement. Pour en savoir plus, consultez [Créateur d'enregistrement](#) .

Lors de l'intégration du formulaire dans votre portail de services, notez les points suivants :

- Utilisez le format d'URL suivant pour intégrer la page du portail de services pour soumettre des demandes de services informatiques : `https://<nom d'instance>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=source_name` .

Pour *source_name*, indiquez le paramètre défini dans le paramètre de demande. Pour plus d'informations, consultez [Configurer les paramètres de demande pour les systèmes EMR](#).

- Vous pouvez également ajouter des variables EMR à l'URL de la page du portail de services à l'aide du format suivant : `https://<nom d'instance>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=source_name&var1_id=Value1&var2_id=Value2` .

Par exemple, `https://<nom d'instance>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=epic&sysparm_ws=Workstation&sysparm_ws=Environment`.

i Remarque :

Les variables du DME comprennent l'ID de la station de travail, le serveur, le numéro de dossier médical du patient (MRN) et d'autres facteurs. Vous définissez les variables EMR en tant que paramètres de tâche. Les valeurs des variables EMR sont automatiquement renseignées si elles sont configurées pour être affichées sur le formulaire d'aide du système EMR . Pour plus d'informations, consultez [Configurer les paramètres de demande pour les systèmes EMR](#).

Options de chiffrement dans Support EMR

Support EMR Fournit une prise en charge du chiffrement pour sécuriser les informations sensibles.

Le chiffrement empêche les utilisateurs non autorisés de consulter les données sensibles du système DME .

Les options de chiffrement suivantes sont Now Platform prises en charge dans l'application Support EMR :

- [Chiffrement au niveau des colonnes](#)
- [Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes](#)

Chiffrement au niveau des colonnes

Chiffrement au niveau des colonnes (CLE) est une fonctionnalité intégrée qui permet le chiffrement dans les modules de chiffrement. Le module d'extension CLE (com.glide.encryption) qui active le chiffrement des colonnes de table et des pièces jointes associées à un système EMR dans une demande de service est activé par défaut lorsque votre administrateur installe l'application Support EMR .

Une fois le module d'extension CLE (com.glide.encryption) activé, configurez un module de chiffrement et associez-le aux rôles requis qui utilisent l'application Support EMR . Vous pouvez chiffrer des tables ou des champs (colonnes à l'intérieur d'une table), mais le chiffrement est plus utile pour les colonnes de la table de données pour les paramètres de demande qui sont marqués comme données sensibles.

Par défaut, le module **de chiffrement rmt_help_data_view** associé au rôle sn_ind_rmt_help_viewer est disponible pour utilisation avec l'application Support EMR . De plus, le champ **Informations supplémentaires** (colonne) de la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] et les champs **Numéro de téléphone** et **Adresse e-mail** (colonnes) de la table Données sur les incidents EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] sont chiffrés par défaut.

Pour en savoir plus, consultez [Chiffrement au niveau des colonnes](#).

Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes

Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes fournit une capacité de chiffrement améliorée et utilise le cadre de travail de gestion de clés (KMF). Pour utiliser l'option Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes avec l'application Support EMR , votre administrateur doit activer le module d'extension (com.glide.now.platform.encryption). En tant qu'administrateur, vous pouvez choisir d'utiliser CLE avec KMF. Pour plus d'informations, consultez [Activer Chiffrement au niveau des colonnes d'Entreprise](#) .

À compter de la Québec publication, la migration des clés et des données chiffrées de la prise en charge du chiffrement vers le chiffrement au niveau des colonnes est automatisée à l'aide de travaux planifiés. Pour plus d'informations, consultez [Migration vers Chiffrement au niveau des colonnes d'Entreprise](#) .

Remarque :

Les clients existants de la version doivent contacter ServiceNow le Paris support client pour migrer les clés et les données chiffrées de la prise en charge du chiffrement vers Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes.

Personnaliser les paramètres de tâches d'URL et de REST API pour les systèmes EMR

Utilisez des points d'extension scriptés pour manipuler les paramètres d'URL et les paramètres de tâche d'API REST pour un système EMR.

Avant de commencer

Installez l'application Support EMR. Pour plus d'informations, consultez [Installer Support EMR](#).

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Points d'extension système > Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne **Nom de l'API**, recherchez et sélectionnez **sn_ind_rmt_help**. **RemoteHelpParamTransformer**.
3. Sur le formulaire Point d'extension, modifiez un include de script pour utiliser la **sn_ind_rmt_help**. **RemoteHelpParamTransformer**, ou créez et enregistrez un include de script personnalisé.
 - Créez et enregistrez un script include personnalisé.

Pour plus d'informations, consultez [Registering custom script includes against the scripted extension points](#).
 - Modifiez l'include de script existant en accédant à la liste connexe Implémentations et en sélectionnant un include de script dans la colonne **Classe**.

Remarque :

Par défaut, l'include de script **RemoteHelpParamTransformer** qui utilise le **sn_ind_rmt_help**. Le point d'extension **RemoteHelpParamTransformer** est disponible pour l'application Support EMR.

4. Personnalisez les paramètres d'un système EMR en ajoutant le **sn_ind_rmt_help**. **RemoteHelpParamTransformer**, point d'extension vers l'include de script.
Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour un point d'extension et fournir un numéro d'ordre pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée en premier.

Personnalisations du système EMR

Personnalisation	Implémentation
Paramètres des tâches entrantes	Inclure la méthode <i>transformIncomingTaskParams</i> dans le sn_ind_rmt_help . Point d'extension RemoteHelpParamTransformer . La méthode est appelée à partir des API REST avant la création et la mise à jour des demandes de service informatique à partir d'un système EMR et vous permet de modifier tous les paramètres d'entrée.

Personnalisation	Implémentation
Paramètres de tâches sortantes	Inclure la méthode <i>transformOutgoingTaskParams</i> dans le <i>sn_ind_rmt_help</i> . <i>Point d'extension RemoteHelpParamTransformer</i> . La méthode est appelée à partir des API REST pour obtenir une liste de tâches et les détails des tâches avant d'envoyer les données liées aux tâches au système EMR.
Paramètres de l'URL entrante	Incluez la méthode <i>transformURLParams</i> dans le <i>sn_ind_rmt_help</i> . <i>Point d'extension RemoteHelpParamTransformer</i> . Cette méthode est appelée à partir d'un portail de services avant de stocker les paramètres de l'URL. i Remarque : Si votre système EMR dispose d'un algorithme de chiffrement, vous pouvez configurer la méthode <i>des paramètres de l'URL entrante</i> dans le <i>sn_ind_rmt_help</i> . <i>Point d'extension RemoteHelpParamTransformer</i> pour déchiffrer tous les paramètres de tâche chiffrés de votre ServiceNow instance.

5. Sur le formulaire Point d'extension, cliquez sur **Mettre à jour**.

Création de demandes dans votre DME

Vous pouvez demander un service directement dans le système EMR, qui crée automatiquement une demande de service dans une instance ServiceNow

À partir du portail d'aide de DME, créez des demandes de service directement à partir de votre DME en utilisant le menu Aide dans le coin supérieur droit de l'écran.

Utilisez l'aide d'EMR pour les opérations suivantes :

- [Soumettre des ServiceNow demandes de service informatique à partir de systèmes EMR](#)
- [Création de tickets de soins de santé à partir de votre DME](#)

Soumettre des ServiceNow demandes de service informatique à partir de systèmes EMR

Signalez tout problème avec votre système de DME en soumettant ServiceNow des demandes de service informatique.

En tant qu'utilisateur ayant le rôle *sn_ind_rmt_help.requester*, vous pouvez soumettre et surveiller une ServiceNow demande de service informatique à partir de votre système EMR. Un administrateur spécifie la méthode d'exécution de service d'une demande de service IT. Pour plus d'informations, consultez [Configuration du processus d'exécution des demandes de service informatique pour les ServiceNow systèmes EMR](#).

Création de tickets de soins de santé à partir de votre DME

Utilisez le portail de services Aide DME pour créer des dossiers de soins de santé directement dans votre système DME.

En tant qu'utilisateur ayant le rôle *sn_ind_rmt_help.requester*, vous pouvez soumettre des tickets de soins de santé à partir de votre système DME. Ces tickets peuvent ensuite être exécutés au sein d'une instance ServiceNow.

i Remarque :

L'aptitude de demande de ticket de santé ne peut être satisfaite que pour les types de tickets de santé personnalisés. Pour traiter les tickets de soins de santé, vous devez d'abord créer votre propre type de ticket de soins de santé personnalisé. Pour plus d'informations sur cette opération, consultez [Configurer les types de tickets de soins de santé pour l'aide EMR](#).

Création d'un ticket de santé

Pour créer un dossier à partir de votre DME, sélectionnez Dossier de soins de santé dans le menu d'options Demandes en haut à droite. Le formulaire Ticket de santé s'affiche alors.

Help is on its way!

Home > Healthcare Case

Healthcare Case

EMR Session Information

Patient ID
MR12345

Citrix Client Name
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

Traduction automatique

Champs de tickets de santé

Champ	Description
Informations sur la session EMR	Les informations sur la session EMR afficheront les valeurs de tous les paramètres configurés qui ont été capturés à partir d'EMR. Si vous avez configuré un paramètre pour l'afficher ici, mais qu'il n'est pas généré, c'est parce qu'aucune valeur n'a été transmise par l'EMR pour ce paramètre. Ces champs sont renseignés automatiquement et en lecture seule.
Organisation de soins de santé	Organisation de soins de santé associée à ce ticket de santé. Ce champ se remplit automatiquement en fonction de l'organisation associée à l'utilisateur.
Professionnel de la santé	Le professionnel de la santé associé à ce ticket de santé. Ce champ se remplit automatiquement en fonction du praticien à l'origine de la demande.
J'ai besoin d'aide avec	Le motif de votre demande. Sélectionnez le type de service de santé pour lequel vous avez besoin d'aide dans la liste déroulante.
Est-ce lié à un dossier patient ?	Sélectionnez cette option pour indiquer que cette demande est associée à un enregistrement de patient. Si c'est le cas, le champ patient devient visible et disponible pour être renseigné.
Patient	Le patient associé à ce ticket de santé. Ce champ se remplit automatiquement si le paramètre patient_id est transmis à partir de l'EMR.
Description	Description de votre problème.

Traduction automatique

Champs de tickets de santé (suite)

Champ	Description
Informations protégées sur la santé (IPS)	Saisissez les détails tels que le nom du patient, le numéro de dossier médical (NDM) et la date de naissance (DDN). La valeur saisie dans ce champ est chiffrée.

Cliquez sur Envoyer pour acheminer votre demande de ticket de soins de santé à l'exécution.

Informations sur le ticket de soins de santé soumis

Après avoir soumis votre ticket de santé, vous pouvez consulter les informations que vous avez soumises directement à partir du portail.

Help is on its way!

Requests

Home > My Request - CS0001016

Created just nowUpdated just nowState New

CS0001016

Show more

Opened bySystem Administ...ServiceEMR ServicesPatientGilly Parker

ActivityAttachmentsAdditional info

System AdministratorCS0001016 Createdjust now

Start

- L'onglet Activité affiche l'état de la demande.
- L'onglet Pièces jointes affiche toutes les pièces jointes associées à la demande.
- L'onglet Informations supplémentaires affiche une version en lecture seule de toutes les informations soumises dans le cadre de la demande.

Traduction automatique

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)

Aide d'Agent virtuel dans EMR

Virtual Agent, la plateforme de bot conversationnel de ServiceNow, est disponible lors de la création de demandes à partir du portail d'aide EMR.

L'Agent virtuel permet d'obtenir rapidement des informations, de prendre des décisions et d'effectuer des tâches courantes.

Pour interagir avec Agent virtuel, il vous suffit de cliquer sur l'icône de la fenêtre de messagerie instantanée dans le coin inférieur droit de l'écran.

Traduction automatique

Help is on its way!



My Open Requests

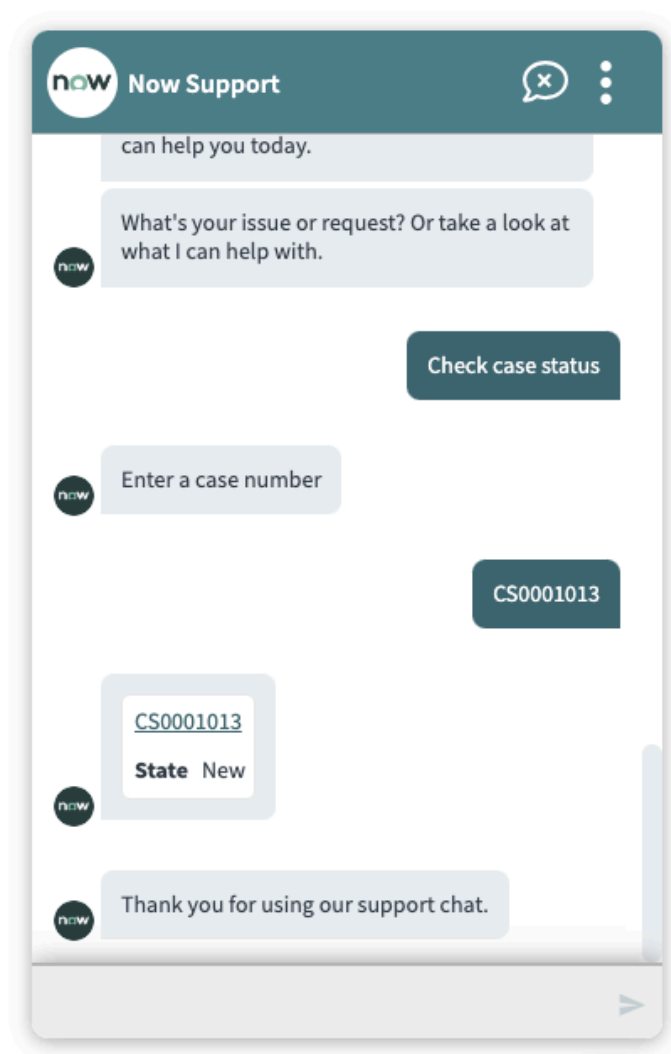
CS0001016

• 4 - Low • • New

CS0001013

• 4 - Low • • New

Traduction automatique



Pour en savoir plus sur l'Agent virtuel, reportez-vous à la section [Virtual Agent as an application design element](#) .

Résolution des demandes d'aide EMR

Vous pouvez utiliser une instance ServiceNow pour résoudre les demandes générées dans le portail de services d'aide EMR.

Travailler sur des enregistrements de tâches qui sont automatiquement créés lorsque les cliniciens soumettent des demandes de service ServiceNow à partir d'un système EMR.

En tant que prestataire, par exemple, si vous êtes un agent informatique, vous pouvez accéder à l'enregistrement de tâche pour une demande de service informatique sur l'instance ServiceNow liée au système EMR. Les incidents sont le type de tâche configuré par défaut avec l'application d'aide EMR.

Remarque :

La liste connexe Données de demande EMR d'un formulaire d'incident comprend toutes les données propres au système EMR. Les données de la liste connexe Données de demande EMR ne sont consultables que si vous disposez du rôle `sn_ind_rmt_help.viewer` en plus du rôle `itil`. Si vous ne disposez pas des rôles requis, cette liste connexe apparaît vide.

Pour traiter les tickets de soins de santé, vous devez d'abord créer votre propre type de ticket de soins de santé personnalisé. Pour plus d'informations sur cette opération, consultez [Configurer les types de tickets de soins de santé pour l'aide EMR](#).

Utilisez Workspace pour afficher les demandes soumises à partir d'un système EMR.

Utilisez l'aide d'EMR pour les opérations suivantes :

- [Affichage et résolution des ServiceNow demandes de service informatique soumises à partir des systèmes EMR](#)
- [Affichage et résolution des tickets de soins de santé soumis à partir des systèmes de DME](#)

Affichage et résolution des ServiceNow demandes de service informatique soumises à partir des systèmes EMR

Travailler sur des enregistrements de tâches qui sont automatiquement créés lorsque les cliniciens soumettent ServiceNow des demandes de service informatique à partir d'un système DME.

Assurez-vous qu'un administrateur a ajouté la liste connexe Données de l'incident EMR au formulaire Incident. Pour plus d'informations, voir [Configuration de la mise en page du formulaire](#) .

Les incidents sont le type de tâche configuré par défaut avec l'application Support EMR .

Vous pouvez utiliser le Support EMR module ou le module Incident pour accéder aux incidents soumis à partir d'un système DME.

- Pour utiliser le module d'incident, reportez-vous à la section [Afficher et résoudre un incident EMR à partir du module Incident](#).
- Pour utiliser ce module, reportez-vous à la Support EMR section [Afficher et résoudre un incident EMR à partir du Support EMR module](#).

Afficher et résoudre un incident EMR à partir du module Incident

Travailler sur ServiceNow les demandes de service informatique soumises par les cliniciens à l'aide du module Incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil et sn_ind_rmt_help.viewer

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Incident > Ouvrir**.
2. Dans la liste Incidents, recherchez l'incident EMR sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Dans la colonne **Nombre**, cliquez sur le lien menant à l'incident EMR.
4. Dans la liste connexe Données de l'incident EMR du formulaire Incident, consultez les informations provenant du système EMR.

***i* Remarque :**

Votre administrateur devra peut-être configurer le formulaire pour ajouter la liste connexe Données de l'incident EMR. Vous pouvez afficher les données de cette liste connexe uniquement si vous disposez du rôle sn_ind_rmt_help.viewer en plus du rôle itil. Si vous ne disposez pas des rôles requis, la liste connexe des données d'incident EMR apparaît vide.

5. Réolvez et fermez l'incident.
 - a. Sélectionnez l'onglet **Informations sur la résolution**.
 - b. Renseignez les champs du formulaire.

Champs Informations sur la résolution

Champ	Description
Base de connaissances	Option permettant de générer un article de la base de connaissances avec les informations issues de l'incident.
Résolu par	Utilisateur qui a résolu le problème et la date et l'heure de la fermeture de l'incident.
Résolu	Date et heure auxquelles l'incident a été résolu.
Code de résolution	Informations permettant de catégoriser les tickets résolus.
Notes de résolution	Notes sur la façon dont un incident a été résolu.

- c. Cliquez sur **Résoudre**.
- d. **Facultatif** : Fermez l'incident en cliquant sur **Fermer l'incident**.

Afficher et résoudre un incident EMR à partir du Support EMR module

Travailler sur ServiceNow les demandes de service informatique soumises par les cliniciens à l'aide du Support EMR module.

Avant de commencer

Rôle requis : itil et sn_ind_rmt_help.viewer

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Support EMR > Incidents EMR > Mes éléments ouverts**.
2. Dans la liste Incidents EMR, recherchez l'incident EMR sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Dans la colonne **Nombre**, cliquez sur le lien menant à l'incident EMR.
4. Dans la liste connexe Données de l'incident EMR du formulaire Incident, consultez les informations provenant du système EMR.

** Remarque :**

Votre administrateur devra peut-être configurer le formulaire pour ajouter la liste connexe Données de l'incident EMR. Vous pouvez afficher les données de cette liste connexe uniquement si vous disposez du rôle sn_ind_rmt_help.viewer en plus du rôle itil. Sinon, la liste connexe des données de l'incident EMR apparaît vide.

5. Réolvez et fermez l'incident.
 - a. Sélectionnez l'onglet Informations sur la résolution.
 - b. Renseignez les champs du formulaire.

Champs Informations sur la résolution

Champ	Description
Base de connaissances	Option permettant de générer un article de la base de connaissances avec les informations issues de l'incident.
Résolu par	Utilisateur qui a résolu le problème et la date et l'heure de la fermeture de l'incident.
Résolu	Date et heure auxquelles l'incident a été résolu.
Code de résolution	Informations permettant de catégoriser les tickets résolus.
Notes de résolution	Notes sur la façon dont un incident a été résolu.

- c. Cliquez sur **Résoudre**.
- d. **Facultatif** : Fermez l'incident en cliquant sur **Fermer l'incident**.

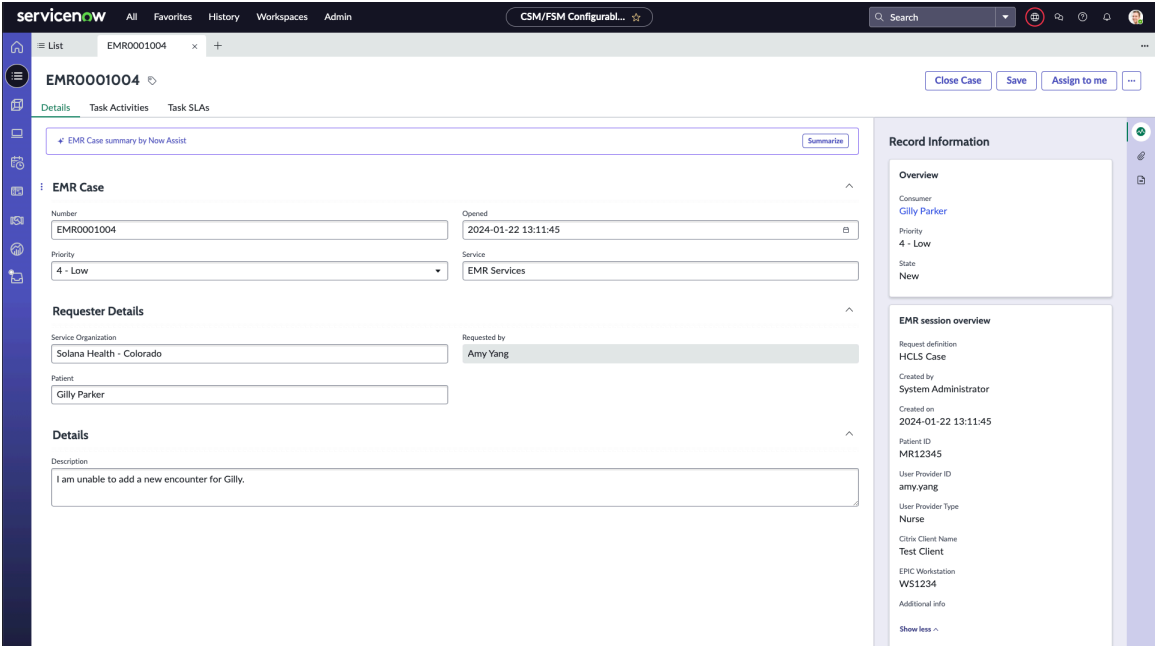
Affichage et résolution des tickets de soins de santé soumis à partir des systèmes de DME

Utilisez Workspace dans une ServiceNow instance pour traiter des tickets de soins de santé créés à partir d'un système EMR.

Afficher et résoudre un ticket de santé EMR à partir de l’espace de travail

Utilisez Workspace pour traiter les tickets de soins de santé générés à partir de l’aide EMR.

Pour traiter les tickets de soins de santé, vous devez d’abord créer votre propre type de ticket de soins de santé personnalisé. Pour plus d’informations sur cette opération, consultez [Configurer les types de tickets de soins de santé pour l’aide EMR](#).



Les informations de la demande EMR sont capturées dans le panneau latéral contextuel Vue d’ensemble de la session EMR.

Référence Support EMR

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Support EMR les fonctionnalités.

Composants installés avec Support EMR

Plusieurs types de composants sont installés avec l’activation de l’application, notamment les tables, les rôles d’utilisateur et les Support EMR modules d’extension.

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

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles installés dans Support EMR

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_ind_rmt_help.admin	Configurez des définitions de demandes distantes et des tables de données, identifiez les API REST scriptées à utiliser	sn_ind_rmt_help.demandeur

Traduction automatique

Rôles installés dans Support EMR (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	et configurez un créateur d'enregistrement.	
sn_ind_rmt_help.demandeur	Soumettez et surveillez une ServiceNow demande de service à partir d'un système DME.	sn_ind_rmt_help.viewer
sn_ind_rmt_help.viewer	Affichez les détails des données EMR associées à une ServiceNow demande de service. i Remarque : Affectez le rôle sn_ind_rmt_help.viewer aux agents qui travaillent sur les problèmes signalés par le système EMR. Par défaut, ce rôle permet d'accéder aux variables EMR stockées dans la table EMR Request Data [sn_ind_rmt_help_incident_data].	Aucun

Tables installées

Tables installées dans Support EMR

Table	Description
Paramètre de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_param]	Contient les paramètres pour les demandes de service informatique disponibles pour le système EMR à partir de votre ServiceNow instance.
Données de demande à distance [sn_ind_rmt_help_request_data]	Fournit des champs de base pour les demandes de services informatiques. Vous pouvez étendre cette table pour inclure davantage de données d'une demande de service IT. Chaque paramètre de demande distante a une colonne correspondante dans cette table.
Définition de la demande distante [sn_ind_rmt_help_request_defn]	Associe un type de tâche à une table de données de demande et inclut également le mappage de configuration de demande.
Données de l'incident EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data]	Contient les données du système EMR inclus dans les demandes de service informatique. Cette table étend la

Tables installées dans Support EMR (suite)

Table	Description
	table Données des demandes distantes [sn_ind_rmt_help_request_data] pour inclure toutes les données spécifiques à la tâche provenant des demandes de services informatiques.
Mappage de configuration pour une demande [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map]	Mappe les paramètres de demande avec les colonnes de la table de données Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] ou de sa table enfant.

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés dans Support EMR

Module d'extension	Description
Module d'extension Encryption Support (com.glide.encryption)	Chiffre les colonnes de table et les pièces jointes associées à un système EMR dans une demande de service informatique.

ServiceNow Store Applications installées

ServiceNow Store Applications installées dans Support EMR

Application	Description
Cœur de secteur (com.sn_ind)	Comprend des objets courants, des artefacts de code et des définitions de demandes pour les applications verticales du secteur.

Tables des modèles de données de l'aide EMR

Les tables installées avec l'application d'aide EMR vous permettent de soumettre des demandes sur votre ServiceNow® instance à partir d'un système EMR.

Pour en savoir plus sur le modèle de données de l'aide EMR, reportez-vous à [Modèle de données Support EMR](#).

Table de définition de demande distante

La table Définition de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_defn] stocke le créateur d'enregistrement et le type de tâche.

Table de définition de demande distante

La table de définition de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_defn] comporte les fonctionnalités suivantes :

- Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] qui utilise l'attribut de dictionnaire update_synch pour activer les personnalisations. Pour plus d'informations, consultez [Personnalisations suivies par ensembles de mises à jour](#) .
- Modélise un paramètre de demande provenant d'un système EMR.

Rôle requis pour configurer la table : sn_ind_rmt_help.admin.

Champs du formulaire de définition de demande distante

Champ	Type de données	Description
Créateur d'enregistrement	Référence	Représente le créateur d'enregistrement associé à la définition de demande distante. Pour plus d'informations, voir Create a record producer .
Table de données de demande	Nom de la table	Table qui stocke les valeurs des informations de session EMR qui ont été capturées lors de la création de la tâche par le créateur d'enregistrement.
Paramètres de tâche REST API	Liste des champs	Vous pouvez choisir les champs que vous souhaitez mettre à la disposition des actions d'API répertoriées. Les champs choisis seront disponibles pour les opérations REST API pour la définition de demande associée suivante : 1. Création de tâche 2. Liste de tâches 3. Détail de la tâche 4. Mise à jour de tâche

Table des paramètres de demande distante

La table Paramètre de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_param] stocke tous les paramètres qui peuvent être utilisés dans toutes les définitions de demande distante.

Table de paramètres de demande distante

La table Paramètre de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_param] comporte les fonctionnalités suivantes :

Traduction automatique

- Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] qui utilise l'attribut de dictionnaire update_synch pour activer les personnalisations. Pour plus d'informations, consultez [Personnalisations suivies par ensembles de mises à jour](#) .
- Modélise un paramètre de demande provenant d'un système EMR.

Rôle requis pour configurer la table : sn_ind_rmt_help.admin.

Champs du formulaire Paramètre de demande distante

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Définit le paramètre comme actif à utiliser dans une définition de demande.
Domaine	ID de domaine	Le domaine associé à cet enregistrement.
ID	Chaîne	Identificateur unique de ce paramètre utilisé dans une définition de demande.
Nom	Chaîne	Nom de ce paramètre de demande distante.
Données sensibles	Vrai/Faux	Utilisé pour classer si les informations reçues par ce paramètre sont sensibles ou non. i Remarque : Les champs marqués comme vrais ne doivent être mappés qu'aux colonnes de données pour lesquelles le chiffrement au niveau des colonnes est activé. Pour en savoir plus sur le chiffrement au niveau des colonnes, consultez :
Système source	Chaîne	Représente le système EMR que ce paramètre prend en charge. Pour prendre en charge tous les systèmes EMR, définissez ce champ sur n'importe lequel .

Traduction automatique

Table de données de demande à distance

La table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] stocke les données de paramètre capturées associées à un enregistrement de tâche.

La table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] comporte les fonctionnalités suivantes :

- Stocke des données supplémentaires à partir d'un système EMR.
- Extensible et utilisé pour créer des tables de données basées sur un type de tâche.

Rôle requis pour configurer la table : sn_ind_rmt_help.admin.

i Remarque :

Le stockage des données du système EMR dans la table Données de demande à distance [sn_ind_rmt_help_request_data] ou sa table de données enfant étendue fournit une couche de sécurité. En tant qu'administrateur, vous pouvez étendre la table Données des demandes à distance [sn_ind_rmt_help_request_data] pour un type de tâche particulier afin de stocker des informations supplémentaires provenant d'un système EMR. Par exemple, l'application Support EMR fournit la table Données de la demande EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] qui étend la table Données de la demande à distance [sn_ind_rmt_help_request_data] et associe les incidents aux demandes de service.

Champs du formulaire de données de demande à distance

Champ	Type de données	Description
Informations supplémentaires	Chaîne	Ce champ est utilisé pour stocker toute information sensible supplémentaire lors de la soumission d'une demande à partir du DME. Ce champ est doté d'un chiffrement au niveau des colonnes.
Créé	Date/Heure	Date et horodatage de création de cet enregistrement.
Créé par	Chaîne	Nom de l'utilisateur qui a créé cet enregistrement.
Domaine	ID de domaine	Le domaine associé à cet enregistrement.
ID du patient	Chaîne	Représente l'identificateur unique du patient (c.-à-d. MRN) pour ce patient dans le système DME.

Champs du formulaire de données de demande à distance (suite)

Champ	Type de données	Description
Définition de la demande	Référence	Fait référence à la définition de demande distante.
Système source	Chaîne	Représente le système EMR d'où provient cette demande. C'est-à-dire, Epic/ Cerner. i Remarque : Si cette valeur est inconnue, cela signifie qu'aucun système source n'a été fourni lors de la création de l'enregistrement.
ID système	ID système (GUID)	Unique sys_id chaque table.
Balises	Balises associées	Balises associées à cet enregistrement.
Tâche	Référence	Fait référence à la tâche associée.
Type de tâche	Nom de la table	Type de tâche configuré sur la définition de demande distante utilisée pour générer cet enregistrement.
Mis à jour	Date/Heure	Horodatage de la date et de l'heure de la dernière mise à jour.
Mis à jour par	Chaîne	Nom de la personne pour la dernière mise à jour de l'enregistrement.
Mises à jour	Entier	Nombre de mises à jour qui se sont produites.

Table de données de la demande EMR

La table EMR Request Data [sn_ind_rmt_help_incident_data] stocke les données de paramètre capturées associées à un enregistrement de tâche.

La table Données de la demande EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] comporte les caractéristiques suivantes :

- Étend la table Données des demandes distantes [sn_ind_rmt_help_incident_data].
- Modélise les données EMR spécifiques à la demande.
- Correspond aux paramètres de la demande.
- Inclut la possibilité d’ajouter d’autres colonnes pour tous les paramètres supplémentaires.

Rôle requis pour configurer la table : sn_ind_rmt_help.admin.

Champs du formulaire de données de demande à distance

Champ	Type de données
Adresse e-mail	Chaîne
Environnement	Chaîne
L'utilisateur est-il un médecin ?	Chaîne
Type de problème	Chaîne
Nom d'utilisateur Millennium	Chaîne
Extension de téléphone	Chaîne
Position	Chaîne
Serveur	Chaîne
ID d'enregistrement de session	Chaîne
Station de travail	Chaîne

Table de mappage de configuration de demande

La table Mappage de configuration de demande [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map] stocke l’association entre le paramètre de demande et la définition de demande.

La table Mappage de configuration de demande [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map] comporte les fonctionnalités suivantes :

- Étend la table Fichier d’application [sys_metadata] qui utilise l’attribut de dictionnaire update_synch pour activer les personnalisations. Pour plus d’informations, consultez [Personnalisations suivies par ensembles de mises à jour](#) .
- Pour une définition de demande, mappe chaque paramètre de demande actif à une colonne spécifique dans la table de données de la demande correspondante.

Rôle requis pour configurer la table : sn_ind_rmt_help.admin.

Traduction automatique

Champs du formulaire de mappage de configuration de demande

Champ	Type de données	Description
Domaine	ID de domaine	Le domaine associé à cet enregistrement.
ID interne	Chaîne	ID interne associé à cet enregistrement.
Ordre	Entier	Ordre dans lequel vos paramètres s'affichent dans la barre latérale contextuelle.
Colonne de données de demande	Nom de champ	Champ de la table de type de tâche défini dans la définition de demande.
Définition de la demande	Référence	Fait référence à la définition de demande distante.
Paramètre de demande	Référence	Fait référence au paramètre de demande distante.

Séparation de domaine et Support EMR

Support EMR prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Vue d'ensemble

L'application Support EMR inclut Séparation de domaine pour les tables de configuration (définition de demande, paramètres de demande et définition en mappage de paramètres) ainsi que Séparation de domaine pour les données transactionnelles telles que les tâches et les données de demande associées provenant du système EMR.

Séparation de domaine est activée dans les aspects suivants de l'application Support EMR :

- Les données stockées dans la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] sont séparées par domaine.
- Les tâches créées lorsqu'elles sont soulevées à partir d'un créateur d'enregistrement ou à l'aide d'une API REST sont séparées par domaine.
- Les paramètres de demande peuvent être créés pour être utilisés dans différents domaines.
- Les définitions de demandes peuvent être créées pour être utilisées dans différents domaines.
- Des mappages de définitions de demandes peuvent être créés pour une utilisation dans différents domaines.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Support EMR

Pour les clients qui utilisent un portail de services d'aide EMR dans leur système EMR pour soumettre ServiceNow des demandes de service IT, le domaine est défini à partir de la session de l'utilisateur connecté, dans la tâche créée et les données de demande associées.

Pour les clients qui utilisent l'API *de demande d'aide à distance*, un administrateur peut séparer par domaine une tâche et les données de demande à distance associées en envoyant l'un des paramètres suivants dans l'objet lors de la *task_parameters* création de la demande.

- Tâche pour l'utilisateur (task_for)

i Remarque :

Valide pour tous les types de tâches.

- Appelant (caller_id)

i Remarque :

Valide uniquement pour la table Incident [incident].

Pour l'incident, le domaine de la tâche est défini à partir du paramètre caller_id s'il est spécifié dans le corps de la demande. Lorsque le paramètre caller_id n'est pas spécifié, le domaine de la tâche est défini comme le domaine de l'utilisateur spécifié dans le paramètre task_for. Si aucun de ces paramètres n'est spécifié dans le corps de la demande, le domaine de la tâche est défini à partir du domaine de l'utilisateur authentifié appelant l'API *de demande d'aide à distance*.

Configuration de Séparation de domaine pour Support EMR

Les données transactionnelles telles que la tâche créée et les données de demande à distance associées sont automatiquement séparées par domaine.

Toute intégration avec le système Cerner EMR fonctionne avec la définition de demande de demande de service IT [sn_it_request] uniquement mappée au système Cerner EMR par défaut.

Dans ce cas, seules les tâches et les données de demande distante peuvent être séparées par domaine.

Tables séparées de domaine

- Définition de la demande distante (sn_ind_rmt_help_request_defn)
- Paramètre de demande distante (sn_ind_rmt_help_request_param)
- Mappage de configuration de la demande (sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map)
- Données de demande à distance (sn_ind_rmt_help_request_data) et ses tables de données enfants étendues
- Tâche [task]

Information associée

[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#) 

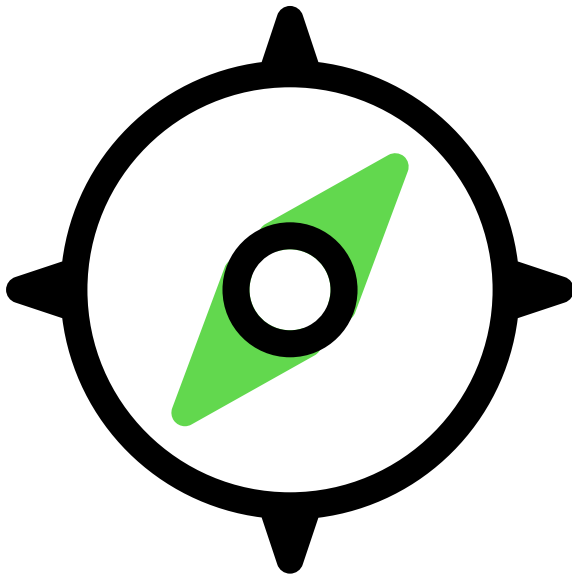
Patient Support Services

Grâce à l'application ServiceNow® Patient Support Services, rationalisez l'intégration, l'éducation et l'engagement des patients pour divers services de soutien aux patients tels que les plans de réduction, les programmes d'observance, la gestion des opioïdes et du diabète.

Demander des applications dans l'App Store

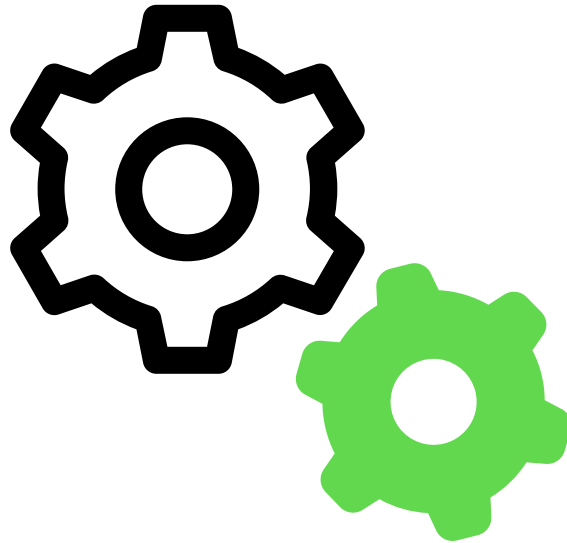
Visitez le site Web [ServiceNow Store](#)  pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées,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

Explorer



En savoir plus sur la façon dont les organisations de soins de santé utilisent Patient Support Services.

Configurer



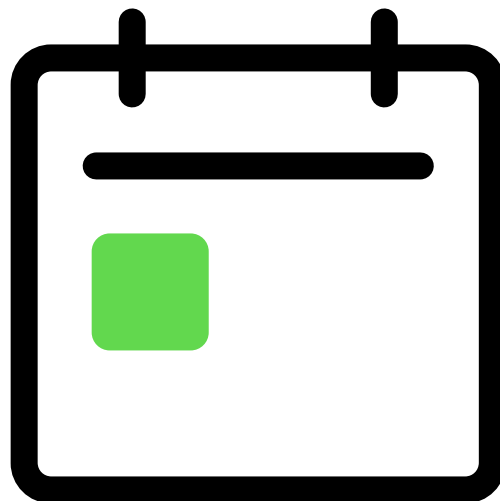
Planifiez et configurez votre implémentation.

Terminé

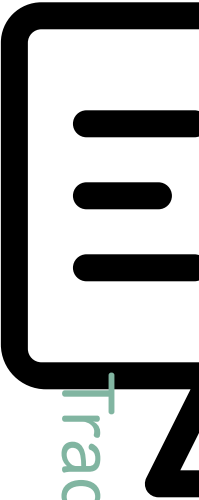


Terminez vos tâches pour les demandes d'inscription.

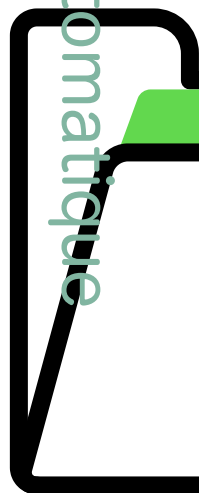
Rendez-vous des demandes de formation



Prenez rendez-vous pour les demandes d'inscription à la formation.



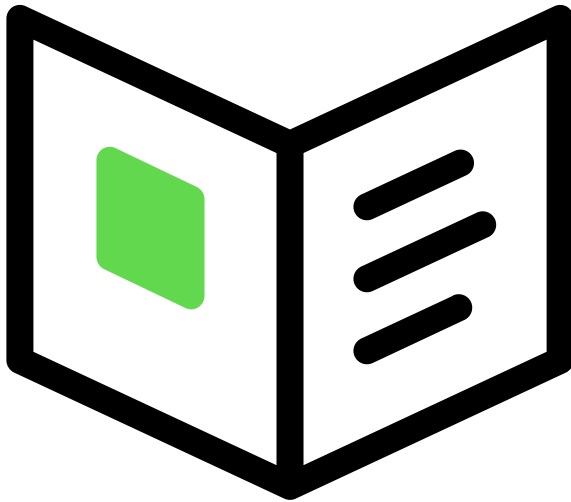
Gérez les demandes d'inscription à la formation à partir du portail.



Créez des demandes d'inscription à la formation en t...

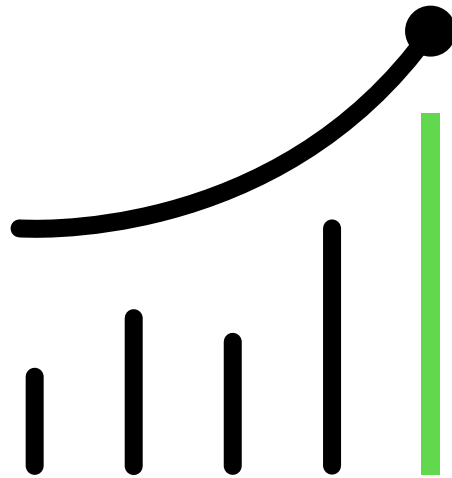
Traduction automatique

Référence



Obtenir des détails sur les composants, y compris les tables et les propriétés.

Analyses et rapports



Coordonnez le travail et améliorez les processus à l'aide de tableaux de bord et de rapports.

Traduction automatique

Explorer Patient Support Services

Que vous commenciez ou étendiez votre implémentation de l'application Patient Support Services, envisagez d'en savoir plus sur les fonctionnalités disponibles pour rationaliser les processus d'intégration, de formation et d'engagement de vos patients.

Vue d'ensemble

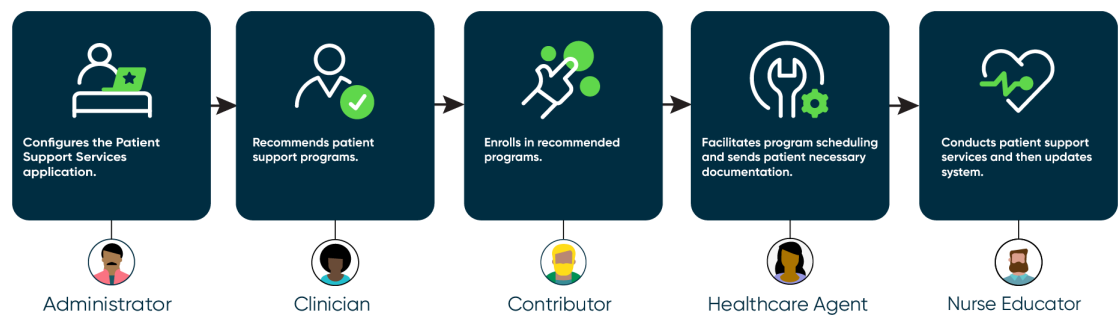
Pour les patients, facilitez l'intégration de n'importe quel traitement et favorisez l'observance thérapeutique pour de meilleurs résultats de santé.

Pour les organisations de soins de santé, surmontez les obstacles rencontrés par les patients lorsqu'ils commencent une thérapie en supprimant les obstacles financiers pour améliorer l'accès et en rationalisant l'intégration pour que les patients commencent la thérapie plus rapidement.

Pour les coordonnateurs de soins, le Patient Support Services playbook fournit une expérience guidée pour examiner les demandes d'inscription. Ils peuvent vérifier les renseignements sur le patient, examiner les détails de l'inscription, identifier et attribuer les tâches et les formulaires de consentement requis, et envoyer les documents appropriés à l'organisme d'assurance du patient pour une autorisation préalable.

L'application Patient Support Services utilise le modèle de données fourni par l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core. Les demandes d'inscription sont soumises sous forme de tickets d'inscription et affectées à des agents du service aux patients agissant en tant que coordonnateurs des soins qui peuvent ensuite utiliser un playbook guidé dans leur Espace de travail cadre pour accomplir des tâches dans le cadre du programme de soutien aux patients et fermer un dossier d'inscription.

Workflow des services d'assistance aux patients



Dans le workflow Services de soutien aux patients :

- 1. Un administrateur configure l'application Services d'assistance aux patients.
- 2. Un clinicien recommande des programmes de soutien aux patients.
- 3. Un contributeur s'inscrit aux programmes recommandés.
- 4. Un agent de soins de santé facilite la planification du programme et envoie aux patients la documentation nécessaire.
- 5. Une infirmière enseignante offre des services de soutien aux patients, puis met à jour le système.

Avantages

Les Services de soutien aux patients offrent les avantages suivants :

Avantages des services de soutien aux patients

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
Gérez les demandes d'inscription et effectuez les tâches, telles que les tâches de formation.	Gestion des demandes d'inscription dans Espace de travail	Coordonnatrice des soins
Prenez des rendez-vous pour les programmes de soutien et effectuez les tâches qui vous sont assignées en tant que patient.	Terminer des tâches pour Patient Support Services	Patient
Prenez rendez-vous pour les demandes d'inscription à la formation.	Prise de rendez-vous pour Patient Support Services	Coordonnatrice des soins

Traduction automatique

Avantages des services de soutien aux patients (suite)

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
Affichez des analyses et des visualisations de données qui vous aident à améliorer vos processus business et à quantifier la valeur du libre-service.	#unique_184	Gestionnaire HCLS

Pour démarrer avec l'application Patient Support Services, consultez [Configurer Patient Support Services](#).

Patient Support Services - Scénario de flux de travail

Utilisez l'application pour rationaliser les activités d'inscription à un service d'assistance aux patients, y compris l'intégration et la Patient Support Services préautorisation des patients.

Scénario : Un médecin prescrit des médicaments et des injections pour traiter une maladie diagnostiquée chez un patient. Le patient est préoccupé par le coût en raison d'un régime d'assurance médicale à quote-part élevé et s'inquiète de prendre des injections par lui-même. Le médecin informe le patient de la carte d'épargne et du programme de soutien aux patients offerts par une société pharmaceutique. Le médecin aide ensuite le patient à soumettre la demande d'inscription. Dans le formulaire de demande d'inscription, le patient saisit tous les détails personnels et d'assurance et demande une assistance pour la carte d'épargne, le service d'élimination des objets tranchants et la formation aux injections. Le patient signe le consentement de la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) et soumet le formulaire de demande d'inscription. Lorsqu'un ticket d'inscription est créé dans l'instance, le Patient Support Services workflow lance un playbook configuré pour les ServiceNow tickets d'inscription. Le cas est confié à John, qui est un coordonnateur de soins.

Le graphique suivant montre comment l'application Patient Support Services est utilisée pour gérer le programme de soutien aux patients, comme indiqué dans le scénario.

Traduction automatique

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.



Traduction automatique

Le flux de travail suivant explique comment les différents utilisateurs utilisent l'application Patient Support Services pour permettre au patient de s'inscrire à un programme de soutien aux patients et d'obtenir la carte d'économies d'une société pharmaceutique :

1. John utilise le Espace de travail pour afficher le ticket d'inscription.

2. Dans Espace de travail, John peut afficher des informations complètes sur le patient à partir de l'onglet **Informations sur le patient** .

John valide les détails du patient, y compris l'assurance dans le dossier, les coordonnées et les antécédents médicaux.

3. Jean sélectionne ensuite l'onglet **Playbook** pour afficher toutes les informations nécessaires relatives au ticket.

La mise en page d'un playbook permet aux coordonnateurs de soins de se concentrer sur les étapes dont ils sont responsables, tout en offrant une visibilité totale sur le cycle de vie du processus de bout en bout.

4. John examine la demande, vérifie l'ordonnance et le consentement, et accepte la demande d'inscription après avoir vérifié que le patient répond aux critères d'admissibilité du programme.

5. Le patient est inscrit au programme de soutien aux patients et une notification de bienvenue par courriel lui est envoyée.

6. Selon la préférence du patient, Jean travaille avec la compagnie d'assurance ou se coordonne avec la pharmacie spécialisée pour mener à bien les activités d'enquête sur les prestations.

7. Une fois que les activités d'enquête sur les prestations sont définies comme terminées, le Patient Support Services workflow :

- Déclenche les tâches d'exécution pour chaque service auquel le patient s'est inscrit. Dans cet exemple, des tâches sont créées pour l'envoi d'une carte d'épargne et d'un conteneur d'élimination des objets tranchants.
- Envoie une notification par e-mail au patient pour qu'il prenne rendez-vous pour le soutien à la formation sur l'injection.

8. Jean communique avec la pharmacie pour passer la commande d'ordonnance par télécopieur ou par courriel, confirme la date de livraison du médicament auprès de la pharmacie et envoie un courriel de confirmation au patient.

9. Le patient prend rendez-vous pour la formation sur l'injection à partir du portail des patients, puis une tâche de formation est affectée au groupe d'affectation de soutien à la formation des infirmières.

10. Une infirmière enseignante du groupe d'affectation du soutien à la formation des infirmières fournit la formation sur l'injection au patient et remplit la liste de vérification de la formation en Espace de travail.

11. Le ticket d'inscription est défini sur Terminé lorsque toutes les tâches d'inscription sont définies comme terminées dans le playbook.

Configurer Patient Support Services

Configurez l'application pour terminer les Patient Support Services activités d'inscription associées à un programme de services aux patients.

i Remarque :

L'application Patient Support Services est basée sur le Patient Support Services modèle de données qui étend et [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#) stocke toutes les demandes d'inscription dans la table Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case].

La table suivante fournit une vue d'ensemble des tâches de configuration requises pour Patient Support Services.

Tâches de configuration Patient Support Services

Tâche	Description
Installer Patient Support Services.	Installez l'application pour travailler sur les Patient Support Services services d'assistance aux patients.
Affecter des rôles pour Patient Support Services les utilisateurs.	Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, options et données dans l'application Patient Support Services .
Utiliser le Patient Support Services modèle de données.	Utilisez Patient Support Services des tables pour stocker les données relatives aux demandes d'inscription.
Approuver les privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour Patient Support Services.	Approuvez les privilèges d'accès restreint pour l'appelant (RCA) pour accéder aux modèles de documents à partir de l'application Patient Support Services .
Configurez un formulaire de demande d'inscription.	Configurez un formulaire de demande d'inscription pour permettre aux patients ou aux praticiens de s'inscrire aux Patient Support Services programmes proposés par un établissement de santé.
Configurer le flux de soumission du formulaire de demande d'inscription.	Utilisez des points d'extension scriptés pour décider quels enregistrements sont créés ou mis à jour après l'envoi d'un formulaire de demande d'inscription.
Déterminez qui peut effectuer des tâches de formation.	Ajoutez des utilisateurs capables d'animer les formations au Patient Support Services groupe d'affectation Soutien à la formation des infirmières.
Configurez un paramètre de réservation de rendez-vous.	Permettre aux patients de prendre rendez-vous pour les tâches de formation effectuées au sein de l'application Patient Support Services
Configurez un programme.	Autorisez vos patients à s'inscrire à un programme dans l'application Patient Support Services .

Traduction automatique

Tâches de configuration Patient Support Services (suite)

Tâche	Description
Configurez une liste de vérification pour un programme.	Configurez une liste de vérification pour un Patient Support Services programme sous la forme d'une liste informelle de questions ou de tâches servant de rappel pour remplir une demande d'inscription.
Configurez la génération automatique de documents.	Définissez les conditions de génération automatique de documents pour une demande d'inscription.
Ajoutez un élément de menu Tâches au portail patient.	Configurez le portail patient pour ajouter un élément de menu qui répertorie tous les éléments à faire pour les tâches de demande d'inscription.
Configurer un playbook pour Patient Support Services.	Configurez un playbook pour fournir des instructions étape par étape pour la résolution des tickets d'inscription.
Configurer un Patient Support Services Notification par e-mail.	Configurez les notifications par e-mail envoyées aux patients au sujet Patient Support Services des programmes.
Déterminer des profils d'utilisateurs supplémentaires.	Déterminez qui peut agir en tant qu'agent, connecteur ou contributeur pour les tickets d'inscription dans l'application Patient Support Services .
Configurez le processus de création d'un ticket d'inscription par les contributeurs.	Configurez le processus de création des tickets d'inscription sur un portail de services.

Installer Patient Support Services

Vous pouvez installer l'application Patient Support Services (sn_patientservice) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

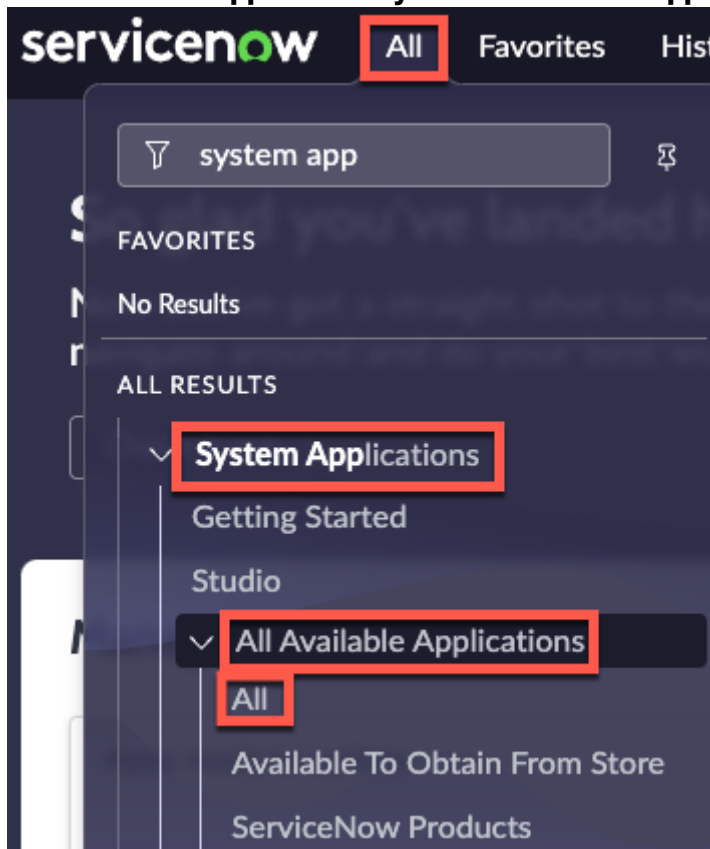
Les éléments suivants sont installés avec Patient Support Services :

- Rôles
- Tables
- ServiceNow Store applications
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Patient Support Services](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Patient Support Services (sn_patientservice).

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

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

3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Sélectionnez **Installer**.

Affecter des rôles pour Patient Support Services les utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, options et données dans l'application Patient Support Services .

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Patient Support Services à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique [Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : sn_patientservice.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Patient Support Services.

Rôles installés dans Patient Support Services

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_patientservice.admin	Administre qui peut accéder à l'application Patient Support Services .	sn_patientservice.agent
sn_patientservice.agent	Consulter et remplir les tickets d'inscription en tant que coordonnatrice des soins.	sn_hcls.healthcare_agent
sn_patientservice.infirmière_éducatrice	Gère les demandes de formation en Patient Support Services tant qu'infirmière enseignante. i Remarque : Par défaut, le rôle sn_patientservice.nurse_educator est affecté aux membres du groupe d'affectation de soutien à la formation du personnel infirmier.	sn_hcls.practitioner
sn_patientservice.case_creator	Crée des tickets d'inscription pour tous les objets associés.	sn_patientservice.case_viewer
sn_patientservice.agent_connector	Affiche, crée et met à jour les tickets d'inscription pour tous les objets associés. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur disposant du profil Agent Connector. Pour plus d'informations, consultez Déterminer des profils d'utilisateur	- sn_hcls.healthcare_agent - sn_patientservice.sm_agent

Traduction automatique

Rôles installés dans Patient Support Services (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	supplémentaires dans Patient Support Services.	
sn_patientservice.case_task_viewer	Affiche toutes les tâches associées à un ticket d'inscription auxquelles l'utilisateur a accès.	Aucun
sn_patientservice.case_viewer	Affiche tous les tickets d'inscription disponibles dans l'application.	Aucun
sn_patientservice.contributeur	Crée des tickets d'inscription pour les patients. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur ayant le profil de contributeur. Pour plus d'informations, consultez Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires dans Patient Support Services.	• sn_hcls.visionneuse_de_donné • sn_hcls.foundation_data_view • sn_patientservice.case_task_v • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_view • sn_hcls.visionneuse_des_donn • sn_patientservice.case_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_vi • sn_patientservice.case_creato
sn_patientservice.sm_agent	Accède à toutes les données relatives aux demandes d'inscription et les consulte en tant que coordonnateur des soins.	sn_patientservice.case_creator

Procédure

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

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez [Affecter un rôle à un groupe](#) .

Modèle de données Patient Support Services

L'application Patient Support Services fournit un modèle de données à utiliser dans le Patient Support Services workflow.

Vue d'ensemble

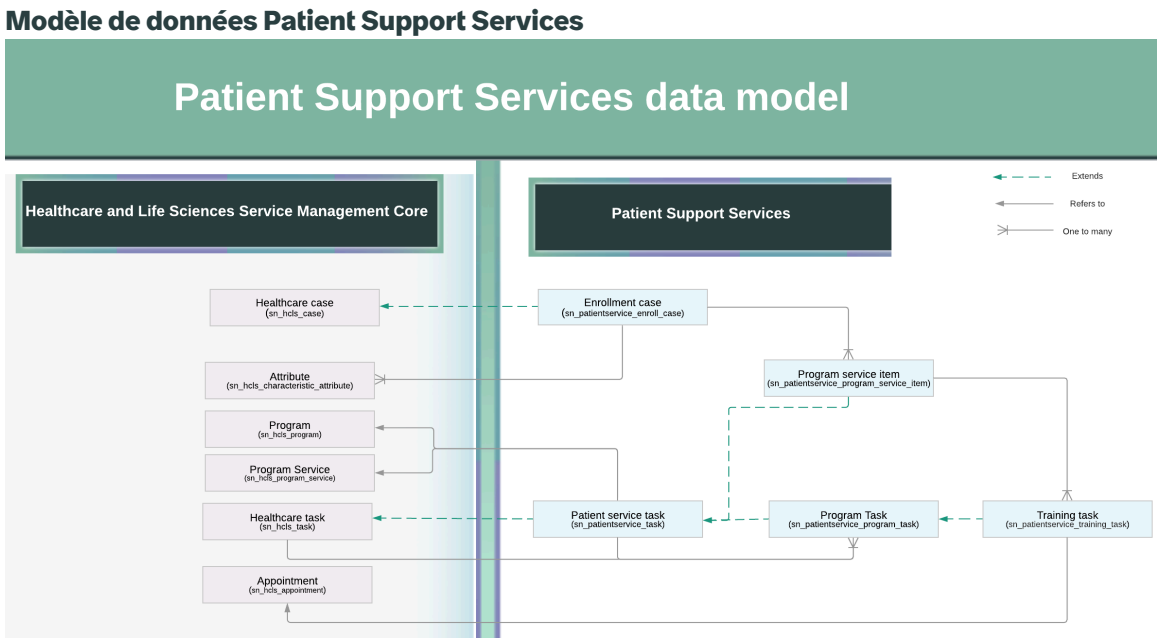
Le Patient Support Services modèle de données étend le modèle de Healthcare and Life Sciences données.

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

- Tables incluses dans l’application Patient Support Services .
- Tables incluses dans l’application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core .

Vous pouvez installer l’application Patient Support Services pour utiliser son modèle de données.

Le diagramme suivant montre les tables qui composent le modèle de Patient Support Services données et leurs relations.



Le Patient Support Services modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans l’application pour stocker les Patient Support Services données.

Patient Support Services Tables d’applications

Table	Description
Ticket d’inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Stocke les tickets d’inscription. Le champ Patient est obligatoire pour un ticket d’inscription.
Tâche de service aux patients [sn_patientservice_task]	Table de tâche de base à partir de laquelle les tables Tâche de programme [sn_patientservice_program_task] et Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item] sont

Patient Support Services Tables d'applications (suite)

Table	Description
	étendues. Prolonge la table Tâche de santé [sn_hcls_task].
Formation sur les services aux patients [sn_patientservice_training_task]	Stocke les détails des tâches de formation associées à une tâche de programme.
Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item]	Stocke les détails des tâches d'élément de service de programme associées à un service de programme.
Tâche de programme [sn_patientservice_program_task]	Stocke les détails des tâches du programme créées pour fournir les services demandés par un patient.

Le Patient Support Services modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core .

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d'applications

Table	Description
Attribut [sn_hcls_characteristic_attribute]	Stocke les options de caractéristiques associées à un programme ou à un service de programme sélectionné par un patient lors de la soumission d'une demande d'inscription.
Rendez-vous [sn_hcls_appointment]	Stocke les détails de prise de rendez-vous pour un patient dans votre établissement de santé.
Ticket de santé [sn_hcls_case]	Prend en charge les types de tickets de soins de santé.
Tâche de soins de santé [sn_hcls_task]	Prend en charge les tâches de soins de santé.
Programme [sn_hcls_program]	Prend en charge le programme et les tâches de formation.
Service de programme [sn_hcls_program_service]	Prend en charge les tâches de service du programme.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Approbation des privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour Patient Support Services

Approuvez les privilèges d'accès restreint pour l'appelant (RCA) pour accéder aux modèles de documents à partir de l'application Patient Support Services .

Pour accéder aux modèles de documents à partir de l'application Patient Support Services , en tant qu'administrateur, vous devez approuver les privilèges RCA requis. Pour plus d'informations, consultez [Approbation des privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie](#).

Configuration du formulaire de demande d'inscription

Vous pouvez configurer un formulaire de demande d'inscription pour permettre aux patients ou aux praticiens de s'inscrire à Patient Support Services des programmes proposés par un établissement de santé.

En tant que fournisseur de soins de santé, vous pouvez utiliser un formulaire de demande d'inscription pour permettre aux patients ou aux praticiens de soumettre des demandes d'inscription.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez configurer un formulaire d'application d'inscription et associer les champs de formulaire à des tables d'application à l'aide de l'include de *PatientServicePortalUtils* script. L'include de script fournit une implémentation par défaut et est disponible dans l'application Patient Support Services . Vous pouvez créer votre propre implémentation et l'associer à l'include de *PatientServicePortalUtils* script. Pour plus d'informations, consultez [Includes de script](#) .

Configurer le flux de soumission du formulaire de demande d'inscription

Utilisez des points d'extension scriptés pour décider quels enregistrements sont créés ou mis à jour après l'envoi d'un formulaire de demande d'inscription.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application à Patient Support Services l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Patient Support Services installe le `sn_patientservice`. Script `EnrollmentCaseUtilService` , l'include de script `EnrollmentCaseUtilService` et le point d'extension `EnrollmentCaseServiceExtPoint` .

Le `sn_patientservice`. Le script `EnrollmentCaseUtilService` est préconfiguré pour le formulaire de demande d'inscription disponible par défaut dans l'application. Avant de créer un ticket d'inscription, l'application exécute le `sn_patientservice`. `EnrollmentCaseUtilService` et utilise la logique de workflow de soumission suivante pour créer des enregistrements et éviter la duplication des enregistrements :

1. Créez un dossier patient s'il n'en existe pas.
2. Créez un enregistrement de consommateur s'il n'en existe pas.
3. Créez un dossier de praticien s'il n'en existe pas.
4. Créez un plan d'adhésion s'il n'en existe pas.

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

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

Procédure

- 1. Accédez à la **Tout > Points d'extension système > Points d'extension scriptés**.
- 2. Dans la colonne **Nom de l'API** , recherchez et cliquez sur **sn_patientservice.EnrollmentCaseServiceExtPoint**.
- 3. Sur le formulaire Point d'extension, sélectionnez un include de script pour utiliser le point d'extension EnrollmentCaseServiceExtPoint .
 - Modifiez le script existant en accédant à la liste connexe Implémentations et en cliquant sur **sn_patientservice.EnrollmentCaseServiceExtPoint**.
 - Créez et enregistrez un script include personnalisé.
- 4. Personnalisez la logique du workflow de soumission de votre formulaire d'inscription en ajoutant les méthodes createPatient, createMemberPlan et createPractitioner à votre include de script qui implémente le point d'extension EnrollmentCaseServiceExtPoint .
Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour un point d'extension et fournir un numéro d'ordre pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée en premier.

Table de personnalisation du formulaire d'inscription

Personnalisation	Implémentation
Créez un dossier patient s'il n'en existe pas.	Incluez la méthode createPatient du point d'extension EnrollmentCaseServiceExtPoint dans l'implémentation.
Créez un plan d'adhésion s'il n'en existe pas.	Incluez la méthode createPatient du point d'extension EnrollmentCaseServiceExtPoint dans l'implémentation.
Créez un enregistrement de praticien s'il n'en existe pas.	Incluez la méthode createPatient du point d'extension EnrollmentCaseServiceExtPoint dans l'implémentation.

- 5. Sur le formulaire Point d'extension, cliquez sur **Mettre à jour**.

Déterminer qui peut dispenser une formation pour Patient Support Services

Ajoutez des utilisateurs capables d'animer les formations au Patient Support Services groupe d'affectation Soutien à la formation des infirmières.

Avant de commencer

Rôle requis : user_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'application Patient Support Services , le rôle sn_patientservice.nurse_educator est requis pour dispenser des formations à un patient. Les formations sont demandées par un patient dans le cadre d'un programme associé à Patient Support Services. Par défaut, les membres du groupe d'affectation de soutien à la formation des infirmières se voient attribuer le rôle sn_patientservice.nurse_educator.

Procédure

- Affectez le rôle `sn_patientservice.nurse_educator` à l'utilisateur qui effectue la tâche de formation.
Pour plus d'informations, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .
- Ajoutez l'utilisateur qui effectue la tâche de formation au groupe d'affectation Soutien à la formation du personnel infirmier.
Pour plus d'informations, consultez [Affecter un rôle à un groupe](#) .

Information associée

Groupes

Configuration d'un paramètre de réservation de rendez-vous pour Patient Support Services

Permettre aux patientes de prendre rendez-vous pour les demandes de formation menées par les infirmières enseignantes.

Dans l'application Patient Support Services, un rendez-vous est réservé pour planifier les demandes de formation incluses dans un service du programme. Pour la réalisation d'un élément de service de programme, une tâche de programme est créée dans l'application.

L'application Patient Support Services utilise le module d'extension Prise de rendez-vous (`com.snc.appointment_booking`) pour créer un enregistrement de rendez-vous dans la table Rendez-vous [`sn_hcls_appointment`]. L'enregistrement de rendez-vous est créé pour une tâche de programme qui nécessite une prise de rendez-vous. Le module d'extension est automatiquement activé une fois que votre administrateur a installé l'application Patient Support Services. Pour plus d'informations sur la fonctionnalité Prise de rendez-vous, voir [Composants de prise de rendez-vous](#) .

En tant qu'utilisateur disposant du rôle `sn_patientservice.admin`, vous configurez les paramètres de prise de rendez-vous suivants :

1. [Configurer un paramètre de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services.](#)
2. [Configurer un paramètre de service de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services.](#)

Remarque :

la fonctionnalité de Prise de rendez-vous nécessite une configuration pour une tâche de programme qui offre des rendez-vous planifiés. Une configuration de service inclut des paramètres qui ne s'appliquent qu'à ce service spécifique.

3. En option : [Configurer un paramètre de prise de rendez-vous au niveau du jour dans Patient Support Services.](#)
4. [Afficher une fenêtre de prise de rendez-vous sur un portail patient.](#)

Information associée

Prise de rendez-vous pour Patient Support Services

Configurer un paramètre de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services

Configurez des fenêtres horaires pour effectuer une tâche de programme que le patient peut utiliser pour prendre des rendez-vous dans l'application Patient Support Services.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Patient Support Services à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique [Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : `sn_patientservice.admin`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l’application inclut le paramètre de **rendez-vous de service du programme** pour une tâche de programme.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tout > Patient Support Services > Administration > Paramètres de prise de rendez-vous**.
- 2. Dans la liste de configuration de Prise de rendez-vous, configurez un paramètre existant ou créez-en un nouveau.
 - Sélectionnez une configuration existante dans la liste de configuration de Prise de rendez-vous.
 - Créez une configuration en cliquant sur **Nouveau** dans la liste Configuration de Prise de rendez-vous.
- 3. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut d’une configuration existante ou renseignez les valeurs d’une configuration personnalisée.

Formulaire de configuration de Prise de rendez-vous

Champ	Description
Nom	Nom permettant d’identifier la configuration.
Table de tâches	Table de tâches pour laquelle le rendez-vous est créé. La table Formation pour le service aux patients [sn_patientservice_training_task] est la table par défaut pour les tâches de Patient Support Services formation.
Méthode de disponibilité	Méthode pour déterminer la disponibilité des rendez-vous. Une méthode de disponibilité est l’un des types suivants : Nombre de rendez-vous par emplacement Nombre spécifique de rendez-vous par créneau horaire. Cette méthode utilise un nombre spécifique de rendez-vous disponibles par fenêtre temporelle. Le nombre réel de rendez-vous est spécifié dans la configuration du service de rendez-vous. Par exemple, si l’administrateur spécifie 10 rendez-vous par fenêtre, chaque fenêtre de rendez-vous comporte 10 rendez-vous disponibles. Le nombre de rendez-vous disponibles pour une fenêtre de rendez-vous baisse d’une unité chaque fois qu’un rendez-vous est réservé dans cette fenêtre. Scripté Script pour déterminer le nombre de rendez-vous disponibles par fenêtre horaire.
Vue Calendrier avancée du portail	Option permettant d’afficher la vue de calendrier avancée pour les rendez-vous disponibles dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous sur le portail patient.

Champ	Description
	La vue de calendrier avancée affiche les rendez-vous classés en différents créneaux horaires de la journée, par exemple le matin, l'après-midi et le soir.
Actif	Option permettant d'activer la configuration de l'application et d'activer la prise de rendez-vous.
Acceptation automatique	Option permettant d'activer l'acceptation automatique des tâches de formation par un agent. Pour Patient Support Services, décochez la case Acceptation automatique, car le rendez-vous pour une tâche de formation est réservé par un patient.
Vue Calendrier	Consultez les rendez-vous disponibles dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous sur le portail patient pour une seule journée ou pour une semaine.
Vue Calendrier avancée du portail	Vue avancée des rendez-vous disponibles dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous sur le portail patient.
Script	Script utilisé pour déterminer le nombre de rendez-vous disponibles. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option Scripté est sélectionnée dans Méthode de disponibilité .

4. Enregistrez vos changements.

- Pour une configuration existante, cliquez sur **Mettre à jour**.
- Pour une nouvelle configuration, cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

[Configurer un paramètre de service de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services.](#)

Configurer un paramètre de service de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services

Définissez une configuration de prise de rendez-vous pour un service fourni aux patients dans le cadre des tâches du programme.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_patientservice.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l'application inclut le paramètre **de configuration des rendez-vous de service du programme** pour les services inclus dans les tâches de Patient Support Services formation.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tout > Patient Support Services > Administration > Paramètres de prise de rendez-vous**.
- 2. Cliquez sur le lien vers la configuration de Prise de rendez-vous à laquelle vous souhaitez associer le paramètre.
- 3. Configurez un paramètre existant ou créez-en un nouveau.
 - Sélectionnez une configuration existante dans la liste connexe Configuration de service de Prise de rendez-vous.
 - Créez une configuration en cliquant sur **Nouveau** dans la liste connexe Configuration de service de Prise de rendez-vous.
- 4. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut d’une configuration existante ou renseignez les valeurs d’une configuration personnalisée.

Formulaire de configuration de service de Prise de rendez-vous

Champ	Description
Activer la configuration au niveau du jour	Option permettant de configurer un calendrier différent au niveau d’un jour lors de la prise de rendez-vous.
Actif	Active la réservation de rendez-vous pour le service.  Remarque : si ce paramètre est désactivé, les clients ne peuvent pas fixer de rendez-vous pour le service, mais peuvent toujours créer des commandes de travaux.
Informations générales	
Nom	Nom permettant d’identifier la configuration du service.
Configuration	Nom de la configuration de Prise de rendez-vous associée à ce service. Ce champ est automatiquement défini sur la configuration de Prise de rendez-vous sélectionnée.
Table de disponibilité	Table utilisée pour calculer la disponibilité des rendez-vous. Il s’agit par défaut de la table Rendez-vous [sn_hcls_appointment].
Calendrier des jours non ouvrés	Calendrier des jours non ouvrés à utiliser lors de la détermination de la disponibilité des rendez-vous. Cliquez sur l’icône de recherche (icône  et sélectionnez un calendrier dans la liste des calendriers. La fonctionnalité de prise de rendez-vous évalue le calendrier des jours non ouvrés lors de la détermination du nombre de rendez-vous

Traduction automatique

Champ	Description
	disponibles et exclut tout jour du calendrier défini sur Exclure . Pour plus d'informations, consultez Jours fériés .
Informations du catalogue	
Élément de catalogue	Service dans le catalogue de services pour lequel cette configuration de Prise de rendez-vous est créée. Cliquez sur l'icône de recherche (icône ) et sélectionnez un service dans la liste des créateurs d'enregistrements. Par défaut, l'application inclut le créateur d'enregistrement <i>Program service appointment</i> pour la configuration des rendez-vous de service du programme .
Emplacement	Champ dans le fournisseur d'enregistrement qui détermine l'emplacement du rendez-vous.
Fuseau horaire	Fenêtre de rendez-vous basée sur le champ Fuseau horaire spécifié dans l'enregistrement du patient ou sur l'emplacement où le rendez-vous pour la tâche de formation est planifié.
Le rendez-vous est obligatoire	Option permettant de définir la création d'un rendez-vous lors de la demande du service comme une exigence.
Contact utilisateur	Champ sur le fournisseur d'enregistrement qui détermine pour qui le rendez-vous est créé. Champ de référence qui recherche une variable <code>sys_user</code> et définit la variable sur le créateur d'enregistrement ; par exemple, Patient.
Réservation	
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. La valeur numérique que vous saisissez détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous.
Délai	Nombre d'heures ou de jours à partir de l'heure actuelle avant qu'un rendez-vous puisse être réservé pour ce service.
Nombre max. de jours	Nombre de jours avant le jour actuel pendant lesquels un rendez-vous peut être réservé pour ce service.

Champ	Description
avant la réservation	
Temps pour la replanification ou l'annulation	Nombre minimal d'heures ou de jours avant l'heure de début d'un rendez-vous pour qu'un rendez-vous puisse être annulé ou reporté. Si un patient tente d'annuler ou de reporter un rendez-vous pendant ce nombre d'heures, le bouton Annuler n'est pas disponible.
Rendez-vous	
Fenêtre de rendez-vous	Durée de la fenêtre de rendez-vous. i Remarque : prévoyez suffisamment de temps pour que la formation puisse être commencée et terminée pendant cette durée.
Durée du travail	Durée requise pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement.
Durée de déplacement (aller-retour)	Temps de déplacement moyen requis pour un agent. Ce champ n'est pas utilisé dans Patient Support Services.
Calendrier journalier	
Jours pouvant être réservés	Jours de la semaine pour lesquels des rendez-vous peuvent être réservés.
Heure de démarrage quotidienne	Heure de début la plus proche d'une fenêtre de rendez-vous dans une journée ouvrée.
Heure de fin quotidienne	Dernière heure de fin d'une fenêtre de rendez-vous dans un jour ouvré.
Inclure une pause quotidienne	Option permettant de planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé. Si vous cochez la case Inclure une pause quotidienne , vous pouvez ensuite spécifier les heures de début et de fin des pauses dans les cases qui s'affichent.

Champ	Description
Aperçu de la prise de rendez-vous	Aperçu des fenêtres et des heures de rendez-vous en fonction des sélections d'heures de début et de fin, de temps de pause et de fenêtre de rendez-vous.

5. Enregistrez vos changements.

- Pour une configuration existante, cliquez sur **Mettre à jour**.
- Pour une nouvelle configuration, cliquez sur **Envoyer**.

Configurer un paramètre de prise de rendez-vous au niveau du jour dans Patient Support Services

Créez ou modifiez différents calendriers au niveau du jour lors de la prise de rendez-vous pour une tâche de programme. Les rendez-vous peuvent être programmés à différents créneaux horaires d'une journée, par exemple le matin, l'après-midi ou le soir.

Avant de commencer

1. Configurer un paramètre de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services.
2. Configurer un paramètre de service de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des configurations au niveau d'un ou de plusieurs jours pour chaque tâche de programme qui nécessite une prise de rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Patient Support Services > Administration > Paramètres de prise de rendez-vous**.
2. Cliquez sur le lien vers la configuration de Prise de rendez-vous à laquelle vous souhaitez associer le paramètre.
3. Cliquez sur le lien vers la configuration de service de Prise de rendez-vous pour laquelle vous souhaitez configurer différents calendriers de rendez-vous.
4. Cochez la case **Activer la configuration au niveau du jour**.
5. Dans la liste connexe Configuration de jour de Prise de rendez-vous, cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de jour de réservation de rendez-vous

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier la configuration au niveau du jour, par exemple Matin, Après-midi ou Soir.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer le créneau de rendez-vous.
Date de début	Date de début de la fenêtre de prise de rendez-vous.
Date de fin	Date de fin de la fenêtre de prise de rendez-vous.
Heure de démarrage quotidienne	Heure de début la plus proche d'une fenêtre de rendez-vous dans une journée ouvrée.
Heure de fin quotidienne	Dernière heure de fin d'une fenêtre de rendez-vous dans un jour ouvré.
Configuration de service	Nom de la configuration de service pour laquelle vous planifiez des configurations au niveau du jour.
Durée du travail	Durée requise pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement.
Durée de déplacement (aller-retour)	Valeur estimée du temps de déplacement moyen (aller-retour) requis pour l'agent qui exécute la tâche. Ce champ ne s'applique pas aux Patient Support Servicesfichiers .
Fenêtre de rendez-vous	Durée de la fenêtre de rendez-vous. i Remarque : prévoyez suffisamment de temps pour que la formation puisse être commencée et terminée pendant cette durée.
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. La valeur numérique que vous saisissez détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous.
Inclure une pause quotidienne	Option permettant de planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé.

Champ	Description
	Si vous cochez la case Inclure une pause quotidienne , vous pouvez ensuite spécifier les heures de début et de fin des pauses dans les cases qui s'affichent.
Aperçu de la prise de rendez-vous	Aperçu des fenêtres et des heures de rendez-vous en fonction des sélections d'heures de début et de fin, de temps de pause et de fenêtre de rendez-vous.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Affichage de la fenêtre de prise de rendez-vous sur un portail patient

Affichez un élément de menu permettant de sélectionner des rendez-vous lors de la prise ou du report d'un rendez-vous sur Patient Support Services un portail patient.

Par défaut, le créateur d'enregistrement *Program service appointment* est disponible pour réserver des rendez-vous associés à Patient Support Services. Vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement par défaut pour permettre aux patients de prendre rendez-vous ou créer votre propre créateur d'enregistrement.

En tant qu'administrateur, vous pouvez inclure le créateur d'enregistrement pour la prise de rendez-vous dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services sous forme de module sur un portail patient. Les patients peuvent ensuite utiliser le module pour prendre rendez-vous pour une demande de formation.

Pour plus d'informations, consultez [Créateur d'enregistrement](#) et [Configurer un catalogue de services](#) .

Configuration d'un programme pour Patient Support Services

Autorisez vos patients à s'inscrire à un programme dans l'application Patient Support Services .

L'application Patient Support Services utilise les programmes et services de programme disponibles dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core . En tant qu'utilisateur ayant le rôle `sn.hcls_manager`, vous pouvez créer des programmes et des services de programme adaptés à un Patient Support Services programme. Par défaut, l'application inclut les programmes par défaut et les services de programme que vous pouvez utiliser comme référence lors de la création d'un programme et d'un service de programme. Pour plus d'informations, consultez [Configurer un service de programme](#) et [Configurer un programme](#).

Configurer une liste de vérification pour Patient Support Services

Configurez une liste de vérification pour un Patient Support Services programme sous la forme d'une liste informelle de questions ou de tâches servant de rappel pour remplir une demande d'inscription.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité de liste de vérification est disponible avec le module d'extension Checklist (com.glide.ui.checklist). En tant qu'administrateur, vous pouvez créer une liste de vérification, comme une liste de vérification de l'admissibilité à un programme ou une liste de vérification de l'achèvement de la formation d'une infirmière enseignante, et les associer à un Patient Support Services programme.

Avec l'application Patient Support Services, les listes de contrôle suivantes sont disponibles pour utilisation :

- Liste de vérification de l'admissibilité : Exemple de liste de vérification permettant de déterminer l'admissibilité d'un patient à un Patient Support Services programme.
- Liste de contrôle de l'infirmière enseignante : Un exemple de liste de contrôle pour la réalisation d'une tâche de formation. Par défaut, cette liste de vérification est affectée au groupe de soutien à la formation du personnel infirmier.

Vous pouvez également créer une liste de vérification à l'aide du formateur de liste de vérification. Pour plus d'informations, consultez [Créer une liste de contrôle](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Patient Support Services > Administration > Liste de vérification**.
2. Configurez une liste de vérification existante ou créez-en une nouvelle.
 - Sélectionnez un modèle de liste de vérification existant.
 - Créez un nouveau modèle de liste de vérification en cliquant sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut d'une liste de vérification existante ou renseignez les valeurs d'une configuration personnalisée.

Formulaire Modèle de liste de vérification

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier le modèle de liste de vérification
Utilisateur	Utilisateur qui a créé le modèle.
Groupe	Groupe qui peut utiliser le modèle de liste de vérification. i Remarque : Seuls les membres du groupe sélectionné et l'utilisateur qui a créé la liste de vérification peuvent l'utiliser comme modèle. Si vous laissez ce champ vide, toute personne autre que le créateur du modèle ne pourra utiliser le modèle de liste de vérification.
Modèle	Représentation JSON de la liste de vérification.

4. Enregistrez vos changements.

- Enregistrez une nouvelle liste de vérification en cliquant sur **Soumettre**.
- Enregistrez les changements apportés à une liste de vérification existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Associez la liste de vérification à un Patient Support Services programme. Pour plus d'informations, consultez [Configuration d'un programme pour Patient Support Services](#).

Configuration de la génération automatique de documents pour les demandes d'inscription

Vous pouvez définir les conditions de génération automatique de documents pour une demande d'inscription.

Par défaut, le document de consentement à la confidentialité est généré automatiquement pour les demandes d'inscription avec le Patient Support Services workflow. Toutefois, vous pouvez créer des modèles de documents préremplis et réutilisables en fonction des exigences de votre workflow. Pour plus d'informations, consultez [Configuration des modèles de documents pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Le document de consentement à la politique de confidentialité est automatiquement déclenché pour les tickets d'inscription. La règle **de décision Sélectionner le consentement** à la confidentialité génère le document de consentement à la confidentialité lorsque la tâche d'examen de la demande d'inscription est définie sur **Terminée** par un coordonnateur de soins dans le playbook pour .Patient Support Services

En tant qu'utilisateur avec la règle d'administration, vous pouvez configurer des tables de décision pour les documents de demande d'inscription dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core en accédant à **Tout > Gestion des services HCLS > Administration > Décisions de documents**. Pour plus d'informations, consultez [Configuration de la génération automatique de documents pour les tickets de santé](#).

Configuration du portail patient pour ajouter un élément de menu Tâches pour les tâches de demande d'inscription

Activez l'élément de menu Tâches sur un portail patient pour afficher les tâches pour les demandes d'inscription.

En tant qu'administrateur du portail des patients, vous pouvez inclure un élément de menu Tâches sur le portail des patients pour répertorier les tâches de demande d'inscription. Par défaut, la page hcls_todos fournie avec l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core est préconfigurée pour afficher les tâches à effectuer pour les patients. Vous pouvez ajouter un élément de menu au menu d'en-tête du portail patient pour accéder à la page hcls_todos. Pour plus d'informations, consultez [Configurez le portail de services pour ajouter un élément de menu Tâches pour terminer les tâches liées aux soins de santé](#).

Configuration des playbooks pour Patient Support Services

Configurez un playbook pour fournir des instructions étape par étape pour la résolution des tickets d'inscription.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez créer un playbook à l'aide de Playbooks, une Now Platform[®] fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez [Concepteur d'automatisation de processus](#) .

Les playbooks de l'application Patient Support Services utilisent l'expérience de Espace de travail configurable de CSM playbook. Par défaut, l'application Patient Support Services inclut un playbook pour aider les coordonnateurs de soins à résoudre les cas d'inscription.

Configurer un playbook en accédant à **Tout > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus**. Vous pouvez sélectionner une définition de processus existante ou en créer une nouvelle pour le playbook associé aux tickets d'inscription. Pour plus d'informations, reportez-vous à [la rubrique Définitions des processus](#) .

i Remarque :
Lors de la configuration d'une définition de processus pour le playbook associé aux tickets d'inscription, assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur Patient Support Services ou Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core en utilisant le sélecteur d'application. Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Sélecteur d'application](#) .

Configuration des notifications par Patient Support Services e-mail

Configurez les notifications par e-mail envoyées aux patients au sujet Patient Support Services des programmes.
Patient Support Services inclut les notifications par e-mail suivantes.

Patient Support Services Table des notifications par e-mail

Notification	Condition	Destinataire
Inscription de patients rejetée	Une demande d'inscription a été rejetée par la coordonnatrice des soins.	Patient
Demande d'inscription reçue	Une demande d'inscription a été reçue d'un patient.	Patient
Programme de soutien aux patients à faire	Une tâche de document a été créée pour que le patient examine et signe le formulaire de consentement.	Patient
Planifier un rendez-vous de formation	Un patient a demandé un soutien à la formation pour un programme.	Patient
Inscription de patients acceptée	La demande d'inscription d'un patient à un programme a été acceptée.	Patient

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_patientservice.admin, vous pouvez configurer les notifications par e-mail pour l'application Patient Support Services en accédant à **Tout > Notification système > E-mail > Notifications**. Pour plus d'informations sur la modification des notifications par e-mail, consultez [Créer une notification par e-mail](#) .

Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires dans Patient Support Services

Vous pouvez déterminer qui peut agir en tant qu'agent, connecteur ou contributeur pour les tickets d'inscription dans l'application Patient Support Services .

Traduction automatique

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez créer des profils de contributeur et de connecteur d'agent avec le niveau d'accès souhaité aux tickets d'inscription, aux tâches de ticket et à d'autres informations relatives aux tickets.

Les rôles `sn_patientservice.agent_connector` et `sn_patientservice.contributor` installés avec l'application Patient Support Services fournissent les profils d'utilisateur suivants :

- [Connecteur d'agent](#)
- [Contributeur](#)

Connecteur d'agent

Un agent connecteur au sein de l'application Patient Support Services agit en tant que prestataire qui peut créer, mettre à jour et fermer des tickets et des tâches d'inscription.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez déterminer qui peut agir en tant qu'agent connecteur pour les tickets d'inscription en affectant le rôle `sn_patientservice.agent_connector` et d'autres rôles spécifiques aux agents à un groupe, puis en affectant le groupe à l'utilisateur disposant du profil agent connecteur. Pour affecter des rôles à un groupe, consultez [Affecter un rôle à un groupe](#) .

La table suivante décrit le profil d'agent d'emplacement dans le périmètre de l'application Patient Support Services auquel vous pouvez vous référer comme exemple de combinaison du rôle `sn_patientservice.agent_connector` avec les [rôles de modèle de données du secteur](#) dans l'application CSM .

Exemple de profil Agent Connector pour Patient Support Services

Profil	Description	Affectation des rôles
Agent de site	Crée et remplit les tickets d'inscription dans l'emplacement d'entreprise de l'agent. i Remarque : Pour créer des tickets d'inscription pour une organisation de services (emplacement d'entreprise), un utilisateur avec le profil d'agent d'emplacement doit être membre de l'organisation de services et avoir reçu le type de responsabilité Agent de consommateur d'emplacement . Le mappage d'une organisation de services et de ses membres est inclus dans la table Membre de l'organisation de services [<code>sn_csm_service_organization_member</code>].	<code>sn_patientservice.agent_connector</code> et <code>sn_customerservice.svc_location_consumer_agent</code>

Contributeur

Un contributeur au sein de l'application Patient Support Services agit en tant que demandeur qui peut créer et lire des tickets d'inscription.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez déterminer qui peut agir en tant que contributeur aux tickets d'inscription en affectant le rôle `sn_patientservice.contributor` et d'autres rôles de contributeur à un groupe, puis en affectant le groupe à l'utilisateur ayant le profil de contributeur. Pour affecter des rôles à un groupe, consultez [Affecter un rôle à un groupe](#) .

Le tableau suivant décrit différents profils de contributeur dans le périmètre de l'application Patient Support Services auxquels vous pouvez vous référer comme exemple de combinaison du rôle `sn_patientservice.contributor` avec les [rôles de contributeur](#) dans l'application CSM .

Exemples de profils de contributeurs pour Patient Support Services

Profil	Description	Affectation des rôles
Contributeur de la relation	Crée des tickets d'inscription uniquement pour les patients avec lesquels une relation est établie. Pour plus d'informations, consultez Créer des relations . i Remarque : Pour créer des tickets d'inscription pour un patient, un utilisateur avec le profil de contributeur de relation doit avoir une relation avec le patient inclus dans la table Membre de l'équipe de consommateur [<code>sn_customer_rel_consumer_to_user_list</code>] et le type de responsabilité Gestionnaire des relations .	<code>sn_patientservice.contributor</code> et <code>sn_customerservice.relationship_contributor</code>
Contributeur patient	Crée des tickets d'inscription pour tous les patients.	<code>sn_patientservice.contributor</code> et <code>sn_customerservice.consumer_contributor</code>
Contributeur d'emplacement	Crée des tickets d'inscription pour tous les patients dans une organisation de services particulière (emplacement d'entreprise) à laquelle l'utilisateur est associé en tant que membre de l'organisation de services.	<code>sn_patientservice.contributor</code> , <code>sn_customerservice.service_organization_contributor</code> et <code>sn_customerservice.consumer_contributor</code>

Traduction automatique

Exemples de profils de contributeurs pour Patient Support Services (suite)

Profil	Description	Affectation des rôles
	i Remarque : Pour créer des tickets d’inscription pour une organisation de services (emplacement d’entreprise), un utilisateur avec le profil de contributeur de l’emplacement doit être le membre de l’organisation de service et avoir le type de responsabilité Contributeur d’emplacement . Le mappage d’une organisation de services et de ses membres est inclus dans la table Membre de l’organisation de services [sn_csm_service_organization_member].	

Configurer le processus de création de tickets d’inscription en tant que contributeur

Configurez le processus pour les utilisateurs ayant les rôles de contributeur dans CSM afin de créer des tickets d’inscription sur un portail de services.

Si le module d’extension CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user) est installé en plus de l’application Patient Support Services , le créateur d’enregistrement *Create an enrollment case* est disponible dans le menu Ticket de la page Portail de service consommateur pour créer des tickets d’inscription. Pour permettre aux utilisateurs de disposer de l’option [Rôles de contributeur dans CSM](#) Pour créer des tickets d’inscription, vous pouvez utiliser le créateur d’enregistrement par défaut ou créer votre propre créateur d’enregistrement.

En tant qu’administrateur, vous pouvez inclure le créateur d’enregistrement pour la création de tickets d’inscription dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services comme un module sur la page Portail de service consommateur . Les utilisateurs disposant du profil de contributeur peuvent ensuite utiliser le module pour créer des tickets d’inscription.

Pour plus d’informations, consultez [Créateur d’enregistrement](#) et [Configurer un catalogue de services](#) .

Création de tickets d’inscription en tant que contributeur

Créez des tickets d’inscription pour vos patients à partir d’un portail de services en tant qu’utilisateur avec le profil de contributeur.

Votre administrateur peut configurer l’option de création de tickets d’inscription. Par défaut, cette option est disponible dans le menu Ticket de la page Portail de service consommateur . Si vous avez l’option [Rôle de contributeur dans CSM](#) , vous pouvez utiliser l’option pour créer des tickets d’inscription à partir de votre Portail de service consommateur.

Gestion des demandes d’inscription dans Espace de travail

En tant que coordonnatrice des soins ou infirmière enseignante, vous pouvez gérer Espace de travail les demandes d’inscription ou les tâches de formation, respectivement.

Espace de travail de demande d’inscription Gestion des tâches

Tâche	Description
Accéder à l’espace de travail.	Utilisez la page d’accueil dans l’espace de travail pour analyser et accéder rapidement aux tickets d’inscription.
Afficher un ticket d’inscription dans Espace de travail.	Affichez un ticket d’inscription pour Espace de travail terminer les activités d’inscription d’un patient à un programme de services de soutien aux patients.
Afficher les informations sur le patient pour un ticket d’inscription dans Espace de travail.	Afficher les détails d’un patient dans Espace de travail.
Travailler sur un ticket de demande d’inscription dans Espace de travail.	Utilisez le playbook disponible avec l’application Patient Support Services pour gérer les tickets d’inscription.
Gérer les demandes de formation dans Espace de travail.	Gérez le support de formation pour un Patient Support Services programme avec des tâches de formation et des listes de vérification.

Affichage de la page de destination des tickets d’inscription dans Espace de travail

En tant que coordinateur des soins, vous pouvez utiliser la page de destination du pour analyser et accéder rapidement aux tickets d’inscription Espace de travail .

La page de destination de fournit Espace de travail une vue d’ensemble des tickets d’inscription qui vous sont affectés, à vous et à vos groupes.

Rôle requis

Les coordonnateurs de soins doivent avoir le rôle sn_patientservice.agent pour utiliser le Espace de travailfichier . Pour plus d’informations, consultez [Affecter des rôles pour Patient Support Services les utilisateurs.](#)

Accès et utilisation de la page de destination

Pour accéder à l’espace de travail de demande d’inscription, accédez à **Tout > Patient Support Services > Espace de travail.**

La Espace de travail page de destination comprend des composants qui affichent les informations du ticket d’inscription, ainsi que des visualisations qui répartissent davantage les données du composant. Chaque visualisation est connectée à une source de données. Par exemple, le composant Nouveaux tickets inclut des visualisations pour les nouveaux tickets.

En tant que coordinateur de soins, vous pouvez effectuer les tâches suivantes à partir de la page d’accueil du Espace de travail:

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

Affichage des données

La Espace de travail page de destination des tickets d'inscription est la même que la page de destination de tous les tickets liés aux soins de Espace de travail santé, y compris les tickets créés pour répondre aux demandes d'inscription. Pour plus d'informations, consultez [Afficher la page de destination des tickets liés aux soins de santé dans Espace de travail](#).

Remarque :

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

Afficher un ticket d'inscription dans Espace de travail

Affichez un ticket d'inscription pour Espace de travail terminer les activités d'inscription d'un patient à un programme de services de soutien aux patients.

Avant de commencer

Vous devez avoir accès aux tickets d'inscription.

Rôle requis : sn_hcls.manager, sn_patientservice.agent

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tout** > *Patient Support Services* > **Espace de travail**.
2. Affichez les tickets d'inscription qui vous sont affectés ou qui sont affectés à vos groupes.
 - Affichez les tickets d'inscription qui vous sont affectés en accédant à **Listes** > **Ticket d'inscription** > **Mes tickets**.
 - Afficher tous les tickets d'inscription ouverts en accédant à **Listes** > **Ticket d'inscription** > **Mes tickets ouverts**.
 - Affichez les tickets d'inscription qui appartiennent à vos groupes, mais qui n'ont été affectés à personne, en accédant à **Listes** > **Ticket d'inscription** > **Tickets non affectés de mes groupes**.
 - Afficher tous les tickets d'inscription en accédant à **Listes** > **Ticket d'inscription** > **Tout**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page du ticket d'inscription sélectionné s'ouvre dans un autre onglet affichant Espace de travail les composants suivants :

- Playbook
- Détails
- Informations du patient
- Tâches
- SLA de tâche
- E-mails

- Demandes de pré-autorisation
- Prescriptions de médicaments
- Programmes inscrits
- Services des programmes inscrits
- Rendez-vous

Un ticket d’inscription est basé sur un ticket de santé qui est plutôt basé sur un ticket du service clientèle. Selon les configurations effectuées par votre administrateur et votre rôle, des onglets supplémentaires similaires à un ticket du service clientèle peuvent apparaître pour le ticket d’inscription.

i Remarque :

Le champ **Patient** est obligatoire pour un ticket de demande d’inscription.

Pour en savoir plus sur les onglets disponibles pour un ticket du service clientèle, consultez [Formulaire de ticket du service clientèle](#) .

Que faire ensuite

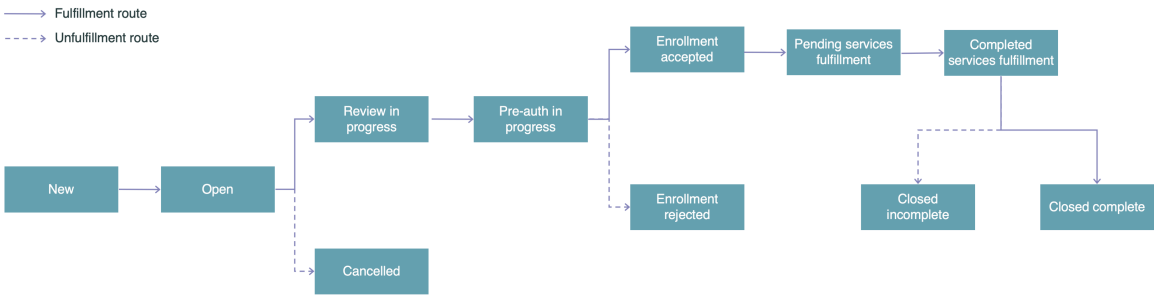
Vous pouvez sélectionner l’onglet Informations sur le patient pour Espace de travail afficher les détails du patient. Pour plus d’informations, consultez [Afficher les informations sur un patient pour un ticket d’inscription dans Espace de travail](#).

Cycle de vie d’un ticket d’inscription

Les tickets d’inscription dans l’application Patient Support Services peuvent se trouver dans l’un des différents états suivants : à mesure qu’elle progresse dans le cycle d’exécution.

Le diagramme suivant montre les différents états d’un ticket d’inscription.

Cycle de vie du ticket d’inscription



États des tickets d’inscription

État	Description
Nouveau	Le ticket d’inscription est créé, mais n’est encore affecté à personne.
Ouvrir	Le ticket d’inscription est affecté.

États des tickets d’inscription (suite)

État	Description
Révision en cours	La demande d’inscription est en cours d’examen par un coordonnateur des soins.
Pré-authentification en cours	Le consentement du patient est examiné par un coordonnateur de soins et la demande d’autorisation préalable est en cours.
Inscription acceptée	La demande d’inscription est acceptée.
Inscription rejetée	La demande d’inscription est rejetée.
Exécution des services en attente	La demande d’examen de pré-autorisation est marquée comme terminée et les services doivent encore être exécutés.
Exécution des services terminés	Les services du programme associés à la demande d’inscription sont remplis.
Fermé terminé	Le ticket d’inscription a été fermé avec le code de résolution et les notes, et le patient a été inscrit au programme.
Fermé incomplet	Le ticket d’inscription a été marqué comme incomplet, car le patient n’était pas inscrit au programme.
Annulé	Le ticket d’inscription a été annulé car il s’agissait d’une demande non valide.

i Remarque :

Vous ne pouvez pas modifier un ticket lorsque son état est défini sur **Inscription rejetée**, **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** ou **Annulé**.

Afficher les informations sur un patient pour un ticket d’inscription dans Espace de travail

Avec la vue à 360 degrés d’un patient dans , vous pouvez accéder aux détails du patient à Espace de travail tout moment pour terminer les tickets d’inscription.

L’onglet **Informations sur le patient** de Espace de travail fournit plusieurs détails sur un patient, ce qui permet d’obtenir une vue à 360 degrés du patient. L’onglet s’affiche dans la Espace de travail section des tickets d’inscription.

Remarque :

Votre administrateur peut configurer l'Espace de travail pour modifier les informations sur le patient à l'aide Générateur d'IUde . Cette rubrique traite de la vue par défaut pour les informations sur le patient. Pour en savoir plus sur , reportez-vous à Générateur d'IUla rubrique Générateur d'IU .

Informations du patient

GP Gilly Parker
111-22-5552

MRN
MR12345

Work phone
111-22-5552

SSN
***-**-1776

Home phone
111-22-5551

Email
gilly.parker402@example.com

Home address
16171 Main Street, Maple city, CA, 911919

Insurance details

Solana PPO plus

Group number Member number
AG161 M1155171

Effective to Effective from
- -

RxPCN RxBin
7711 551411

Subscriber RxGroup
Gilly Parker-

Household members

Name	Responsibility
Sam Parker	Authorized Representa

2 Conditions

2 Medications

1 Allergies

4 Immunizations

Cases overview

Claims overview

Recent interactions

Number	Opened	Short descript
IMS0000002	2021-06-21 12:17:17	Where to pay
IMS0000003	2021-06-21 12:19:43	Question on a

Enrolled Programs

Name	State	Date enrolled
Medqua Together	Active	2021-09-25

Appointments

Number	Description
APPT00000101	Annual physical checkup for Gilly wit primary care physician
APPT00000104	Annual physical checkup
APPT00000105	Covid 19 vaccine dose 1
APPT00000805	Schedule Training Appointment

Prescriptions

Display name	Status	Date authored
Medqua: Auto Injector	Active	2021-09-25 22:36:0

Record Information

Overview

Patient
Gilly Parker

Primary email
gilly.parker402@example.com

Mobile phone
111-22-5554

Prescriber
Amy Yang

Priority
4 - Low

Show more

Timeline

Active SLA

There is no SLA defined

Informations sur le patient affichées pour un ticket d'inscription

Détails	Description
Détails personnels	Données personnelles du patient, y compris le nom, la date de naissance, le numéro de sécurité sociale (SSN), le numéro de téléphone du domicile, l'identifiant e-mail et l'adresse du domicile.
Détails de l'assurance	Détails d'assurance du patient, y compris le numéro de membre, la date d'entrée en vigueur, le numéro RxBin, le numéro RxGroup, le numéro de groupe, la date d'entrée en vigueur, le numéro RxPCN et le nom de l'abonné.
Membres du ménage	Membres du foyer associés au patient. Cliquez sur le nom du membre ou sur la responsabilité pour afficher les détails de la relation entre les membres du ménage et le patient.

Traduction automatique

Informations sur le patient affichées pour un ticket d’inscription (suite)

Détails	Description
Conditions	Nombre d’affections de santé observées chez le patient. Cliquez sur le numéro pour afficher une liste des affections associées au patient.
Médicaments	Nombre de médicaments pris par le patient. Cliquez sur le numéro pour afficher une liste de médicaments associés au patient.
Allergies	Nombre d’allergies observées chez le patient. Cliquez sur le numéro pour afficher une liste des allergies associées au patient.
Immunisations	Nombre de vaccins administrés pour le patient. Cliquez sur le numéro pour afficher la liste des vaccinations associées au patient.
Vue d'ensemble des tickets	Graphique en anneau affichant les tickets d’inscription associés au patient par état. Cliquez sur une tranche d’état pour afficher une liste des tickets dans cet état.
Vue d'ensemble des réclamations	Graphique en anneau affichant les déclarations associées au patient par état. Cliquez sur une tranche d’état pour afficher une liste des réclamations dans cet état.
Interactions récentes	Liste des interactions qui ont été créées pour le patient. Cliquez sur un numéro d’interaction pour afficher plus de détails sur l’interaction.
Rendez-vous	Liste des rendez-vous planifiés pour le patient. Cliquez sur un numéro de rendez-vous pour afficher plus de détails sur le rendez-vous.
Programmes inscrits	La liste des programmes auxquels un patient est inscrit et la date d’inscription.

Traduction automatique

Informations sur le patient affichées pour un ticket d’inscription (suite)

Détails	Description
	Cliquez sur un nom de programme pour afficher plus de détails sur le programme.
Ordonnances	Liste des médicaments prescrits au patient. Cliquez sur un produit médicamenteux pour afficher plus de détails sur le produit.
Informations d'enregistrement	Panneau latéral contextuel utilisé pour afficher une vue d'ensemble d'un dossier patient, la chronologie du ticket et le temps restant sur le temps total du SLA associé au ticket d'inscription.

Travailler sur un ticket d’inscription dans Espace de travail

Utilisez le playbook disponible avec l’application pour gérer les tickets d’inscription et terminer les demandes de services d’assistance Patient Support Services aux patients.

L’expérience de playbook offre aux prestataires une visibilité sur les workflows inter-entreprises et sur les activités exploitables utilisées pour effectuer ces workflows. Lorsque l’expérience de playbook est activée avec Espace de travail dans Patient Support Services, l’onglet **Playbook** s’affiche pour un ticket d’inscription. Pour plus d’informations sur la façon d’interagir avec un playbook, consultez [Interagir avec un playbook](#) .

En tant que coordonnatrice des soins ayant le rôle sn_patientservice.agent, vous pouvez utiliser le Patient Support Services playbook pour effectuer toutes les activités de demande d’inscription pour un patient. Vous pouvez accéder à l’onglet **Playbook** de votre Espace de travail lorsqu’un ticket d’inscription vous est affecté. Le Patient Support Services workflow remplit les données de ticket pour toutes les activités lancées dans l’onglet **Playbook** . Vous pouvez sélectionner une étape dans le playbook pour terminer les activités associées à l’étape.

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant que coordinateur des soins avec le rôle sn_patientservice.agent dans l’onglet **Playbook** de l’espace de travail de demande d’inscription.

Patient Support Services Étapes du Playbook

Étape	Description
Réception	Terminez les activités initiales d’examen des demandes d’inscription.
Enquête sur les avantages	Capturez ou examinez la préférence d’enquête sur les prestations choisie par le patient et gérez les activités de préautorisation.

Patient Support Services Étapes du Playbook (suite)

Étape	Description
	i Remarque : Par défaut, la caractéristique Enquête sur les avantages est disponible pour un programme dans l'application Patient Support Services . Votre administrateur peut ajouter d'autres caractéristiques et les associer à un ou plusieurs programmes. Selon la configuration, les activités associées à une caractéristique peuvent apparaître dans le playbook.
Détails de la prescription	Passez une commande sur ordonnance.
Services du programme	Examiner et exécuter les services du programme auquel le patient a été inscrit.
Résoudre et fermer	Fermer la demande d'inscription.

i Remarque :

L'état du ticket d'inscription progresse à mesure que vous terminez une étape dans le playbook. Pour plus d'informations, consultez [Cycle de vie d'un ticket d'inscription](#).

Terminer les activités d'examen initial

À l'étape **Admission** du playbook, réalisez les activités suivantes :

- 1. Examiner les détails d'inscription :** examinez les détails du patient, du prescripteur, du programme et des services du programme entrés pour un patient inclus dans une demande d'inscription. Lorsque l'activité Examiner les détails de l'inscription est définie sur terminée, le Patient Support Services workflow envoie automatiquement un formulaire de consentement au patient.
- 2. Examiner les détails de l'assurance :** Capturez ou examinez les informations d'assurance du patient.

En tant que coordinateur de soins, vous pouvez contacter directement le patient pour vérifier les informations d'assurance. Vous pouvez saisir ou passer en revue les informations d'assurance à partir de l'activité **Examiner l'assurance** du playbook Patient Support Services pour dans votre Espace de travail et marquer l'activité comme terminée lorsque vous avez terminé.

- 3. Examiner l'ordonnance :** Saisir ou examiner l'ordonnance commandée pour un patient. Vous pouvez ajouter un nouveau dossier d'ordonnance pour inclure les détails de l'ordonnance. Si vous n'avez pas d'ordonnance, communiquez avec le prescripteur pour entrer les détails de l'ordonnance.

Pour ajouter une nouvelle ordonnance, cliquez sur **Ajouter nouveau**, remplissez les détails de l'ordonnance dans le formulaire Prescription de médicaments, puis cliquez sur **Enregistrer**. Pour plus d'informations, consultez [Formulaire d'ordonnance de médicaments](#).

i Remarque :

Si aucun produit médicamenteux n'est associé au programme, l'activité **Examiner la prescription** n'apparaît pas dans le playbook.

4. Examiner le consentement du patient : vérifiez l'état d'avancement du formulaire de consentement du patient attribué au patient. Une fois que le patient a terminé la tâche du formulaire de consentement, le consentement est répertorié dans l'activité. En tant que coordonnateur de soins, vous pouvez ensuite examiner le consentement et marquer l'activité **Examiner le consentement du patient** comme devant être terminée dans le playbook.

5. Vérifier l'éligibilité : acceptez ou rejetez la demande d'inscription en fonction de la liste de vérification d'éligibilité.

Terminer les activités d'enquête sur les avantages

À l'étape Enquête sur les **avantages** du playbook, effectuez les activités suivantes :

- 1. Examiner la préférence du patient** : passez en revue la préférence d'examen des avantages choisie par le patient.
- 2. Examiner les détails de la pharmacie spécialisée** : Passez en revue les détails de la pharmacie spécialisée tels que fournis par le patient. L'activité Examiner les détails de la **pharmacie de spécialité** s'affiche uniquement lorsque le patient a sélectionné la pharmacie de spécialité dans le formulaire de demande d'inscription.
- 3. Examiner la préautorisation** : Vérifiez si une autorisation préalable est requise pour le programme. Si une préautorisation est requise, cliquez sur **Ajouter**, renseignez les détails de la préautorisation fournis par un organisme payeur dans le formulaire de demande de préautorisation, puis cliquez sur **Enregistrer**. Pour plus d'informations, consultez [Formulaire de demande de pré-autorisation](#).

i Remarque :

Si une autorisation préalable n'est pas requise pour l'ordonnance de médicaments, vous pouvez sauter cette activité.

Passer une commande d'ordonnance

À l'étape **Détails de l'ordonnance** du playbook, terminez l'activité **Soumettre une commande d'ordonnance** en contactant la pharmacie pour passer la commande d'ordonnance. De plus, vérifiez la posologie du médicament et le lieu de livraison auprès de la pharmacie et saisissez la date de livraison prévue.

i Remarque :

Si aucun produit médicamenteux n'est associé au programme, l'étape Détails de la **prescription** n'apparaît pas dans le playbook.

Exécution des services du programme

À l'étape **Services du programme** du playbook, terminez l'activité **Exécuter les services** en examinant et en exécutant les services du programme auquel le patient a été inscrit. L'activité **Exécuter les services** offre une visibilité complète sur l'état d'exécution des services.

Dans la colonne **Nombre** de l'activité Services **d'exécution**, cliquez sur un numéro de programme et, lorsqu'un service de programme est terminé, marquez l'activité comme

terminée. Si nécessaire, vous pouvez capturer les détails d'expédition dans l'activité **Services de distribution**, ainsi que d'autres détails, notamment le numéro de suivi.

i Remarque :

Vous pouvez soit exécuter les services vous-même, soit les affecter à une autre équipe qui peut exécuter l'activité de services.

Lorsque tous les services du programme sont remplis, l'état de l'enregistrement du service du programme inscrit associé passe à **Rempli** et la date de remplissage est automatiquement définie sur la date actuelle.

Fermeture de la demande d'inscription

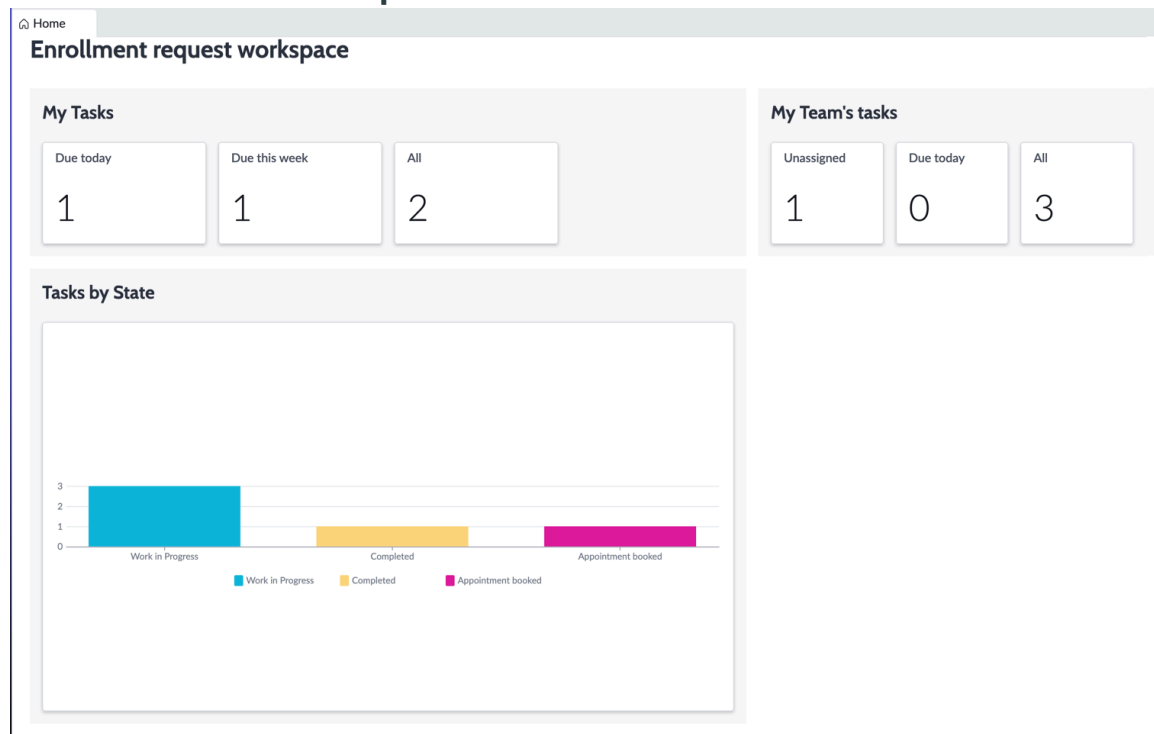
À l'étape **Résoudre et fermer** du playbook, terminez l'activité de fermeture de la **demande d'inscription** en attendant que toutes les autres activités soient terminées, puis sélectionnez un code de résolution et ajoutez des notes de résolution. Pour le cas marqué comme fermé terminé, un questionnaire est envoyé au patient pour qu'il le remplisse.

Affichage de la page d'accueil des tâches de formation liées à l'inscription dans Espace de travail

En tant qu'infirmière enseignante, vous pouvez utiliser la page d'accueil du pour numériser et accéder rapidement aux demandes de Espace de travail formation pour un programme d'inscription.

La page d'accueil de la Espace de travail fournit une vue d'ensemble des tâches de formation qui vous sont affectées, à vous et à vos groupes.

Tâches de formation dans Espace de travail



Rôle requis

Une infirmière enseignante doit être membre du groupe d'affectation de soutien à la formation des infirmières ou doit se voir attribuer le rôle `sn_patientservice.nurse_educator` pour utiliser le pour consulter les tâches de Espace de travail formation des Patient Support

Services programmes. Pour plus d'informations, consultez [Affecter des rôles pour Patient Support Services les utilisateurs](#).

Accéder aux tâches de formation à partir de la page d'accueil

Pour accéder au Espace de travail, accédez à *Patient Support Services* > **Espace de travail**.

La Espace de travail page d'accueil comprend des composants qui affichent des informations sur la tâche de formation.

En tant qu'infirmière enseignante, vous pouvez effectuer les tâches suivantes à partir de la page d'accueil de l'espace de travail de demande d'inscription :

- Affichez les informations sur votre tâche présentées dans chaque composant.
- Explorez chaque composant pour voir la liste des tâches derrière le score unique.
- Naviguez vers les enregistrements individuels à partir des listes de tâches.

Affichage des données

En tant qu'infirmière enseignante, vous pouvez afficher les sections suivantes dans le Espace de travail par défaut :

- [Mes tâches](#)
- [Tâches par état](#)
- [Les tâches de mon équipe](#)

i Remarque :

Votre administrateur peut personnaliser la page Espace de travail d'accueil et modifier les données qui s'y affichent.

Mes tâches

La section Mes tâches affiche les indicateurs des tâches de formation ayant l'état du carnet de rendez-vous et qui vous sont affectés. Surveillez cette section pour vous assurer que vos tâches immédiates sont terminées.

Rapports sur vos tâches

Indicateur	Description
Échéance aujourd'hui	Nombre de tâches qui vous sont affectées avec l'état rendez-vous réservé et l'heure de rendez-vous due à la date actuelle.
Échéance cette semaine	Nombre de tâches qui vous sont affectées avec l'état rendez-vous réservé et l'heure de rendez-vous due la semaine en cours.

Rapports sur vos tâches (suite)

Indicateur	Description
Tout	Nombre de toutes les tâches de formation qui vous sont affectées.

Tâches par état

La section Tâches par état affiche un histogramme affichant toutes les demandes de formation de votre ServiceNow instance, regroupées par état.

Les tâches de mon équipe

La section Tickets de mes équipes affiche des indicateurs pour les tâches de formation qui sont affectées à votre groupe.

Rapports sur les tickets de votre équipe

Indicateur	Description
Non affecté	Nombre de tâches de formation qui doivent encore être affectées à un membre de l'équipe.
Échéance aujourd'hui	Nombre de tâches de formation de votre équipe prévues à la date actuelle.
Tout	Nombre total de tâches de formation pour votre équipe.

Afficher une tâche de formation dans Espace de travail

Affichez une tâche de formation dans Espace de travail pour terminer les activités d'inscription à un programme de services de soutien aux patients.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_patientservice.nurse_educator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche de formation est créée en fonction du workflow de réservation de rendez-vous. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section [Workflow de prise de rendez-vous dans Patient Support Services](#).

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tout** > *Patient Support Services* > **Espace de travail**.
2. Affichez les tâches de formation qui vous sont affectées ou qui sont affectées à vos groupes.

- Affichez les tâches de formation qui vous sont affectées en accédant à **Listes > Effectuer des tâches de formation > Mes tâches**.
- Affichez les tâches de formation qui appartiennent à vos groupes, mais qui n'ont été affectées à personne, en accédant à **Listes > Effectuer des tâches de formation > Tâches non affectées de mes groupes**.
- Afficher toutes les tâches de formation en accédant à **Listes > Effectuer des tâches de formation > Tout**.

3. Cliquez sur le lien vers la tâche de formation que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page de la tâche de formation sélectionnée s'ouvre dans un autre onglet affichant Espace de travail les détails de la tâche de formation.

Que faire ensuite

[Gérer une tâche de formation dans Espace de travail](#).

Gérer une tâche de formation dans Espace de travail

Gérez le support de formation pour un Patient Support Services programme avec des tâches de formation et des listes de vérification.

Avant de commencer

Vous devez avoir accès aux tickets d'inscription.

Rôle requis : sn_patientservice.nurse_educator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche de formation est créée en fonction du workflow de prise de rendez-vous. Pour plus d'informations, consultez [Workflow de prise de rendez-vous dans Patient Support Services](#).

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tout > Patient Support Services > Espace de travail**.
2. Accéder à **Listes > Effectuer des tâches de formation > Mes tâches**.
3. Cliquez sur un lien vers la tâche dont vous souhaitez mettre à jour l'état.
Vous pouvez travailler sur une tâche de formation lorsque l'état de la tâche est **Rendez-vous réservé**. Dans l'application, les tâches d'entraînement Patient Support Services sont réservées par les patients.
4. Dans le champ **État**, mettez à jour l'état de votre tâche.
 - Sélectionnez **Travail en cours** lorsque vous êtes toujours en train d'effectuer la tâche.
 - Sélectionnez **Terminé** lorsque la tâche est terminée.
 - Sélectionnez **Annulé** lorsque la tâche n'a pas pu être terminée.
5. Enregistrez vos changements.
 - Lorsque la tâche est toujours en cours ou annulée, cliquez sur **Enregistrer** sur la page de formation.
 - Lorsque la tâche est terminée, cliquez sur **Terminer** sur la page de formation.

Résultats

L'état de la tâche est reflété sur la page de tâche Remplir les services de l'activité Services du programme dans le playbook. Pour plus d'informations, consultez [Travailler sur un ticket d'inscription dans Espace de travail](#).

Workflow de prise de rendez-vous dans Patient Support Services

Vous pouvez permettre aux patients de prendre rendez-vous pour une demande de formation dans l'application Patient Support Services en utilisant la fonctionnalité de prise de rendez-vous.

La fonctionnalité de prise de rendez-vous de l'application Patient Support Services utilise le workflow suivant :

1. Un patient consulte les fenêtres de rendez-vous disponibles, effectue une sélection et prend rendez-vous pour une demande de formation à partir de son portail patient.
2. La réservation d'un rendez-vous crée un enregistrement dans la table Rendez-vous [sn_hcls_appointment] et un enregistrement de tâche de formation est créé. Une notification par e-mail concernant les rendez-vous réservés est envoyée au patient.
3. La tâche de formation est automatiquement affectée au groupe d'affectation Soutien à la formation des infirmières et infirmiers et une infirmière enseignante membre du groupe d'affectation Soutien à la formation des infirmières travaille sur la tâche.
4. L'infirmière enseignante dispense ensuite la formation du patient en fonction des dates de rendez-vous prévues et met à jour l'état de la tâche de formation dans Espace de travail. L'infirmière enseignante peut accéder à la liste de contrôle de la formation, remplir la liste de contrôle pendant la formation et prendre des notes dans la tâche.

Pour commencer à utiliser la fonctionnalité de Prise de rendez-vous, reportez-vous à la section [Configuration d'un paramètre de réservation de rendez-vous pour Patient Support Services](#).

Terminer des tâches pour Patient Support Services

Affichez et effectuez toutes les tâches qui vous sont assignées en tant que patient à partir du portail des patients.

La page des tâches est l'endroit où vous, en tant que patient, pouvez voir et effectuer toutes vos tâches sur une seule page du portail des patients. Par défaut, les tâches suivantes sont affectées aux demandes de procédure :

- Examinez et signez le formulaire de consentement à la protection de la vie privée.
- Prenez rendez-vous pour un programme de formation.

Pour chaque tâche, vous recevez une notification par e-mail contenant les informations sur l'élément et le lien vers le portail patient. Vous pouvez accéder à la page des tâches et terminer vos tâches.

Remarque :

Votre administrateur peut configurer la page Tâches pour ajouter d'autres tâches.

Prise de rendez-vous pour Patient Support Services

Prenez rendez-vous en tant que patient pour les demandes de formation dans le cadre d'un Patient Support Services programme.

En tant que patient, vous pouvez consulter les fenêtres de rendez-vous disponibles, faire une sélection et prendre rendez-vous pour une demande de formation à partir de votre portail patient.

Votre administrateur peut configurer la fenêtre de rendez-vous disponible pour la sélection des rendez-vous. Vous pouvez utiliser la fenêtre de rendez-vous disponible dans votre portail patient pour consulter les créneaux horaires de rendez-vous disponibles, sélectionner le jour et l'heure souhaités et soumettre la demande de rendez-vous. Pour

obtenir un exemple d'utilisation de la fonctionnalité Prise de rendez-vous, consultez [Prendre rendez-vous à partir du portail](#) et [Sélectionner la fenêtre de rendez-vous](#) .

Une fois que vous avez pris rendez-vous, une tâche de formation est créée pour l’infirmière enseignante et la notification par e-mail de confirmation de rendez-vous vous est envoyée.

Pour plus d'informations, consultez [Workflow de prise de rendez-vous dans Patient Support Services](#).

Information associée

- [Workflow de prise de rendez-vous dans Patient Support Services](#)
- [Configuration d’un paramètre de réservation de rendez-vous pour Patient Support Services](#)

Patient Support Services référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Patient Support Services les composants.

Composants installés avec Patient Support Services

Plusieurs types de composants sont installés lors de l’installation de l’application, notamment les tables, les rôles ServiceNow Store d’utilisateur, les applications et les Patient Support Services règles métier.

**Remarque :**

La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles installés dans Patient Support Services

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_patientservice.admin	Administre qui peut accéder à l’application Patient Support Services .	sn_patientservice.agent
sn_patientservice.agent	Consulter et remplir les tickets d’inscription en tant que coordonnatrice des soins.	sn_hcls.healthcare_agent
sn_patientservice.infirmière_éducatrice	Gère les demandes de formation en Patient Support Services tant qu’infirmière enseignante.	sn_hcls.practitioner

Traduction automatique

Rôles installés dans Patient Support Services (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	i Remarque : Par défaut, le rôle sn_patientservice.nurse_educator est affecté aux membres du groupe d'affectation de soutien à la formation du personnel infirmier.	
sn_patientservice.case_creator	Crée des tickets d'inscription pour tous les objets associés.	sn_patientservice.case_viewer
sn_patientservice.agent_connector	Affiche, crée et met à jour les tickets d'inscription pour tous les objets associés. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur disposant du profil Agent Connector. Pour plus d'informations, consultez Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires dans Patient Support Services .	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_patientservice.sm_agent
sn_patientservice.case_task_viewer	Affiche toutes les tâches associées à un ticket d'inscription auxquelles l'utilisateur a accès.	Aucun
sn_patientservice.case_viewer	Affiche tous les tickets d'inscription disponibles dans l'application.	Aucun
sn_patientservice.contributeur	Crée des tickets d'inscription pour les patients. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur ayant le profil de contributeur. Pour plus d'informations, consultez Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires dans Patient Support Services .	• sn_hcls.visionneuse_de_donné • sn_hcls.foundation_data_view • sn_patientservice.case_task_v • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_view • sn_hcls.visionneuse_des_donn • sn_patientservice.case_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_vi • sn_patientservice.case_creato

Traduction automatique

Rôles installés dans Patient Support Services (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_patientservice.sm_agent	Accède à toutes les données relatives aux demandes d'inscription et les consulte en tant que coordonnateur des soins.	sn_patientservice.case_creator

Tables installées

Patient Support Services Tables d'applications

Table	Description
Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Stocke les tickets d'inscription. Le champ Patient est obligatoire pour un ticket d'inscription.
Tâche de service aux patients [sn_patientservice_task]	Table de tâche de base à partir de laquelle les tables Tâche de programme [sn_patientservice_program_task] et Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item] sont étendues. Prolonge la table Tâche de santé [sn_hcls_task].
Formation sur les services aux patients [sn_patientservice_training_task]	Stocke les détails des tâches de formation associées à une tâche de programme.
Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item]	Stocke les détails des tâches d'élément de service de programme associées à un service de programme.
Tâche de programme [sn_patientservice_program_task]	Stocke les détails des tâches du programme créées pour fournir les services demandés par un patient.

Traduction automatique

ServiceNow Store Applications installées

ServiceNow Store Application installée dans Patient Support Services

Application	Description
Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core (sn_hcls)	Fournit un modèle de données et des capacités de santé numérique essentielles, notamment une vue à 360 degrés des patients, la gestion du consentement et une documentation numérique pour mieux répondre aux besoins des services de santé.

Règles métier installées

Règles métier installées dans Patient Support Services

Règle métier	Table	Critère de règle	Description
Règle métier d'évaluation automatique	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Après l'insertion	Déclenche une enquête de satisfaction des patients lorsqu'un ticket d'inscription est défini sur Fermé terminé .
Annuler le playbook sur le ticket inactif	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Après la mise à jour	Désactive les activités dans un playbook lorsque l'état du ticket d'inscription associé est défini sur Fermé terminé, Fermé incomplet ou Annulé .
Changer l'état du rendez-vous	Formation sur les services aux patients [sn_patientservice_training_task]	Après la mise à jour	Définit l'état d'un rendez-vous sur Exécuté ou Annulé lorsque l'état de la tâche de formation de conduite associée est défini sur Terminé ou Annulé , respectivement.
Renseigner le patient et l'assurance	Demande de pré-autorisation [sn_hcls_pre_auth_header]	Après l'insertion	Renseigne les détails du patient, du praticien et de l'assurance sur le

Traduction automatique

Règles métier installées dans Patient Support Services (suite)

Règle métier	Table	Critère de règle	Description
			formulaire des détails de la préautorisation en fonction du nom d'un patient saisi dans un ticket d'inscription.
Renseigner le patient et le prescripteur	Prescription de médicaments [sn_hcls_medication_prescription]	Après l'insertion	Renseigne les détails du patient et du praticien sur le formulaire de prescription de médicaments en fonction du nom d'un patient saisi dans un ticket d'inscription.
Définir les éléments enfants sur Annulé	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Après l'insertion et la mise à jour	Annule tous les éléments enfants, y compris les tâches patient ouvertes, le service de programme inscrit ouvert, le programme inscrit ouvert et les tâches documentaires lorsqu'un ticket d'inscription passe à l'état Fermé, incomplet ou Annulé .
Définir l'état EPS sur Annulé	Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item]	Après la mise à jour	Définit l'état d'un service de programme inscrit sur Annulé lorsque l'état de l'élément de service du programme associé est défini sur Annulé .
Définir l'état de l'EPS sur Rempli	Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item]	Après la mise à jour	Définit l'état d'un service de programme inscrit sur Rempli lorsque l'état de l'élément de service de programme associé

Traduction automatique

Règles métier installées dans Patient Support Services (suite)

Règle métier	Table	Critère de règle	Description
			est défini sur Terminé .
Définir l'état de l'EPS sur En attente d'exécution	Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item]	Après la mise à jour	Définit l'état d'un service de programme inscrit sur En attente d'exécution lorsque l'état de l'élément de service de programme associé est défini sur Travail en cours .
Définir l'état PSI sur Annulé	Tâche de programme [sn_patientservice_program_task]	Après la mise à jour	Définit l'état de l'élément de service du programme sur Annulé lorsque l'état de la tâche du programme associée est défini sur Annulé .
Définir l'état PSI sur Terminé	Tâche de programme [sn_patientservice_program_task]	Après la mise à jour	Définit l'état de l'élément de service de programme sur Terminé lorsque l'état de la tâche de programme associée est défini sur Terminé .
Définir l'état PSI sur Travail en cours	Tâche de programme [sn_patientservice_program_task]	Après la mise à jour	Définit l'état de l'élément de service de programme sur Travail en cours lorsque l'état de la tâche de programme associée est défini sur Travail en cours .
Définir une description brève	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Après la mise à jour	Définit la brève description d'un ticket d'inscription au format <nom du programme> Ticket d'inscription lorsque le

Traduction automatique

Règles métier installées dans Patient Support Services (suite)

Règle métier	Table	Critère de règle	Description
			ticket d'inscription est créé ou mis à jour.
Définir l'état sur Ouvert lors de l'affectation	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Après l'insertion et la mise à jour	Définit l'état du ticket d'inscription sur Ouvert lorsque le ticket est affecté à un coordonnateur des soins.

Séparation de domaine et Patient Support Services

Patient Support Services prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Vue d'ensemble

L'application Patient Support Services inclut Séparation de domaine pour les données transactionnelles telles que les tickets d'inscription et les tâches de soins de santé, y compris les tâches de programme et les tâches de service de programme. L'application est basée sur le qui inclut également la [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#) séparation de domaine.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Patient Support Services

Pour les clients qui utilisent l'application Patient Support Services pour émettre des demandes d'inscription, le domaine est défini à partir de la session de l'utilisateur connecté, dans le ticket et les tâches créés, ainsi que des données de santé associées.

Cas d'utilisation

Lorsque les données de santé des prestataires de soins de santé sont séparées par domaines, les demandes de soins de santé et les tâches d'exécution correspondantes sont associées aux domaines clients respectifs.

Tests ATF (Automated Test Framework) de travail des services d'assistance aux patients

Les tests ATF suivants sont disponibles dans Services de soutien aux patients dans le cadre de la suite de tests ATF de l'Espace de travail des services de soutien aux patients.

Suite de tests ATF de l'espace de travail des services de soutien aux patients

Cette suite de tests pour le ticket d'inscription aux services d'assistance aux patients garantit que les actions d'inscription sont fonctionnelles via l'espace de travail configurable CSM/FSM. Les trois tests suivants sont inclus dans cette suite :

1. PSS - Affectation d'un ticket d'inscription : affectez un ticket d'inscription aux agents de santé qui sont connectés.
2. PSS : mise à jour du ticket d'inscription : mettez à jour les tickets d'inscription après avoir ajouté des commentaires supplémentaires.
3. PSS : fermer le ticket d'inscription : fermez les tickets d'inscription après avoir ajouté les détails de la résolution.

Pour plus d'informations sur Automated Test Framework, reportez-vous à la section [Test your apps with the ATF](#) .

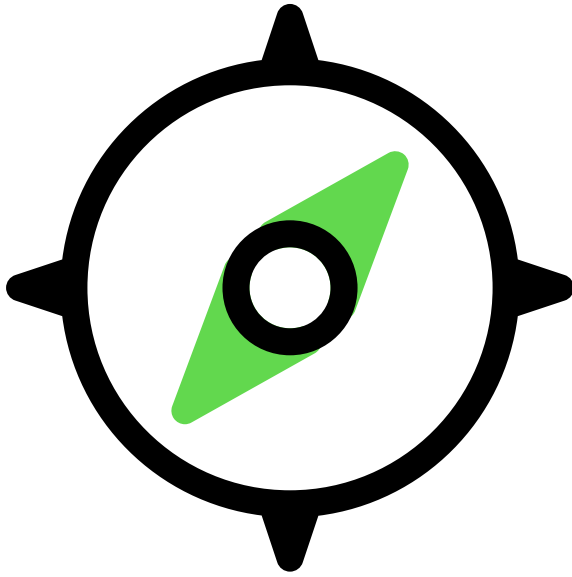
Pre-Visit Management

Grâce à l'application ServiceNow® Pre-Visit Management , rationalisez le processus de planification des demandes d'intervention pour les patients et augmentez la visibilité des approbations préalables à l'autorisation avant les procédures programmées.

Demander des applications dans l'App Store

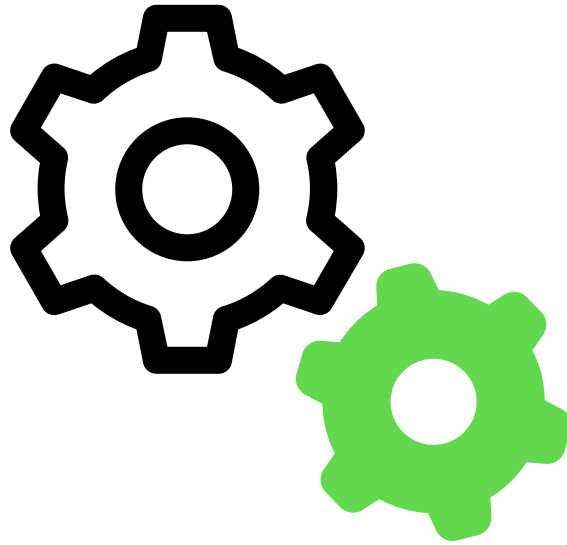
Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées,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

Explorer



En savoir plus sur la façon dont les organisations de soins de santé utilisent Pre-Visit Management.

Configurer



Planifiez et configurez votre implémentation.

Terminé

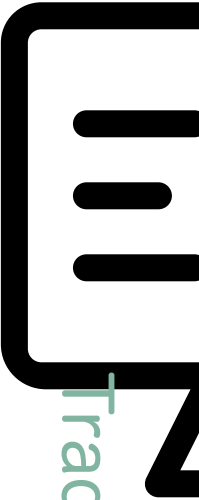


Terminez vos tâches pour les demandes de procédure.

Contribuer



Créez des tickets de demande de procédure en tant que contributeur.



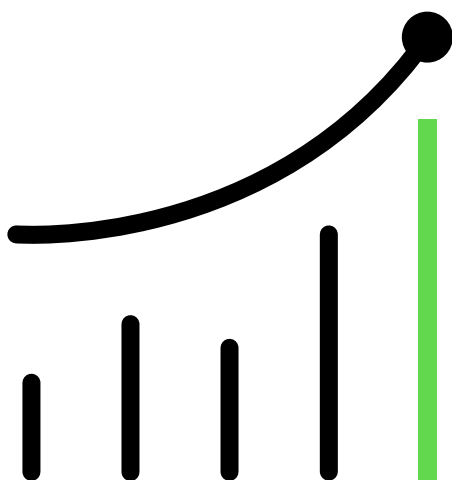
Traduction automatique

Gérez les
partir du



Obtenir des
y compris

Analyses et rapports



Coordonnez le travail et améliorez les processus à l'aide de tableaux de bord et de rapports.

Traduction automatique

Explorer Pre-Visit Management

Que vous commenciez ou étendiez votre mise en œuvre de l'application Pre-Visit Management, envisagez d'en savoir plus sur les fonctionnalités disponibles pour rationaliser et numériser la planification des demandes d'intervention pour vos patients.

Vue d'ensemble

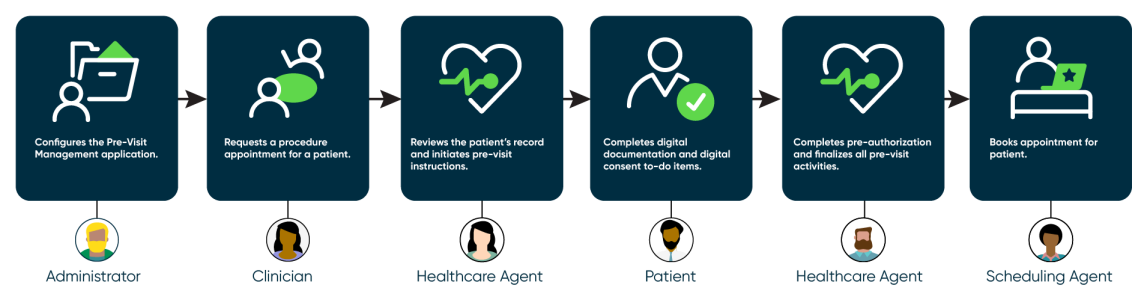
Facilitez l'examen et la signature numériques par les patients de tous les documents requis pour les demandes de planification des procédures à l'aide de l'application Pre-Visit Management.

Pour les prestataires de soins de santé ayant des processus papier ou plusieurs systèmes de DME, la gestion des demandes d'intervention, y compris la pré-autorisation, les approbations et le consentement des équipes et des patients, peut s'avérer coûteuse, chronophage et moins efficace. En tant que fournisseur de soins de santé, l'application Pre-Visit Management vous permet de fournir des services de santé en gérant efficacement les flux de travail liés aux demandes de planification des procédures.

Pour les représentants des services aux patients, le Pre-Visit Management guide offre une expérience guidée pour examiner les demandes d'intervention, vérifier les renseignements sur les patients, identifier et attribuer les tâches et les formulaires de consentement requis, et envoyer la documentation appropriée à l'organisme d'assurance du patient pour une autorisation préalable.

L'application Pre-Visit Management utilise le modèle de données fourni par l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core. Les demandes d'intervention sont soumises en tant que tickets de demande d'intervention et affectées aux représentants du service aux patients qui peuvent ensuite utiliser un playbook guidé dans leur Espace de travail dossier pour fermer un ticket de demande d'intervention.

Workflow de gestion des pré-visites



Dans le workflow Gestion des pré-visites :

- 1. Un administrateur configure l’application Gestion des pré-visites.
- 2. Un clinicien demande un rendez-vous pour une intervention pour un patient.
- 3. Un agent de santé examine le dossier du patient et donne des instructions avant la visite.
- 4. Un patient remplit la documentation numérique et les éléments de tâches de consentement numériques.
- 5. Un agent de soins de santé effectue la pré-autorisation et finalise toutes les activités préalables à la visite.
- 6. Un agent de planification réserve le rendez-vous pour le patient.

Avantages

La gestion avant la visite offre les avantages suivants :

Avantages de la gestion avant la visite

Avantages	Fonctionnalité principale	Rôle
Améliorez l’expérience des patients en leur permettant de remplir numériquement toutes les tâches associées à une demande d’intervention à partir d’un portail patient avec une documentation numérique et un consentement numérique.	Effectuer des tâches à partir du portail patient	Patient
Fournissez une expérience guidée aux représentants des services aux patients pour qu’ils répondent aux demandes d’intervention à	Gestion des demandes de procédure dans Espace de travail	HCLS Agent

Traduction automatique

Avantages de la gestion avant la visite (suite)

Avantages	Fonctionnalité principale	Rôle
l'aide du Espace de travailPre-Visit Management playbook.		
Gérez les rendez-vous pour planifier une demande de procédure dans l'espace de travail.	Gestion des réservations de rendez-vous pour les demandes d'intervention	HCLS Agent

Pour démarrer avec l'application Pre-Visit Management, consultez [Configurer Pre-Visit Management](#).

Pre-Visit Management - Scénario de flux de travail

Utilisez l'application pour rationaliser les activités préalables à la Pre-Visit Management visite pour une demande d'intervention, y compris les tâches des patients, les approbations, la pré-autorisation et la planification.

Scénario : Un médecin prescrit la coloscopie d'un patient à partir d'un système de DME. Lorsqu'un ticket de demande de procédure est créé dans l'instance, le Pre-Visit Management workflow lance un playbook configuré pour les ServiceNow tickets de demande de procédure. Le ticket est affecté à John Jason du groupe des services aux patients.

Le graphique suivant montre comment l'application Pre-Visit Management est utilisée pour gérer la demande de procédure de coloscopie pour un patient, comme indiqué dans le scénario.

Traduction automatique

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

Traduction automatique

Le flux de travail suivant explique comment les différents utilisateurs utilisent l'application Pre-Visit Management pour la procédure de coloscopie :

1. John utilise le pour afficher le ticket de demande de Espace de travail procédure.

2. Dans le Espace de travail, John peut afficher des informations complètes sur le patient à partir de l'onglet **Informations sur le patient** .

John valide les détails du patient, y compris l'assurance dans le dossier, les coordonnées et les antécédents médicaux.

3. Jean sélectionne ensuite l'onglet **Playbook** pour afficher toutes les informations nécessaires relatives au ticket.

La mise en page d'un playbook permet aux représentants des services aux patients de se concentrer sur les étapes dont ils sont responsables, tout en offrant une visibilité totale sur le cycle de vie du processus de bout en bout.

4. Comme indiqué dans le playbook, Jean termine d'abord l'examen de la commande en effectuant les tâches suivantes :

a. Examine les détails de l'ordonnance et obtient une justification supplémentaire du médecin.

b. Marque la révision comme terminée.

5. Le Pre-Visit Management workflow affecte automatiquement les tâches au patient et envoie une notification par e-mail concernant les tâches au patient.

6. Le patient se connecte au portail des patients et voit les tâches en attente.

7. Dans le portail patient, le patient effectue les tâches suivantes :

a. Ouvre le consentement à la confidentialité, l'examine et le signe.

b. Examine et confirme les informations d'assurance.

8. Comme indiqué dans le playbook, John travaille ensuite avec la compagnie d'assurance et obtient l'approbation préalable de l'autorisation pour le patient en effectuant les tâches suivantes :

a. Crée une demande de pré-autorisation pour la procédure.

b. Examine et confirme la préautorisation reçue de la compagnie d'assurance.

9. Le Pre-Visit Management workflow déclenche une autre tâche de planification de la procédure et l'affecte à Ben Jackson du groupe de planification des procédures.

10. Ben prend ensuite rendez-vous pour le patient en effectuant les tâches suivantes :

a. Se coordonne avec le patient et le médecin pour planifier l'intervention.

b. Sélectionne l'onglet **Rendez-vous** dans le Espace de travail et réserve un rendez-vous pour le patient.

11. Une notification par e-mail est générée et envoyée au patient avec les détails du rendez-vous.

12. Le ticket de demande de procédure est défini sur Terminé.

13. Trois jours avant l'intervention, le Pre-Visit Management flux de travail assigne automatiquement une tâche au patient pour qu'il examine et signe le consentement à l'intervention et envoie une notification par e-mail au patient.

14. Le patient se connecte au portail des patients, examine et soumet son consentement à l'intervention en ligne.

Configurer Pre-Visit Management

Configurez l’application Pre-Visit Management pour effectuer les activités préalables à la visite associées à une procédure.

i Remarque :
L’application Pre-Visit Management est basée sur et [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#) stocke toutes les demandes de procédure dans la table Demande de procédure [sn_previsit_procedure_request].

La table suivante fournit une vue d’ensemble des tâches de configuration requises pour Pre-Visit Management.

Tâches de configuration Pre-Visit Management

Tâche	Description
Installer Pre-Visit Management.	Installez l’application pour travailler sur les Pre-Visit Management demandes de procédure.
Affecter des rôles pour Pre-Visit Management les utilisateurs.	Affectez des rôles pour contrôler l’accès aux fonctionnalités, options et données dans l’application Pre-Visit Management .
Approuver les privilèges d’accès restreint pour l’appelant pour Pre-Visit Management.	Approuvez les privilèges d’accès restreint pour l’appelant (RCA) pour accéder aux modèles de documents à partir de l’application Pre-Visit Management .
Déterminer qui peut travailler sur la tâche de prise de rendez-vous pour une procédure.	Ajoutez des utilisateurs qui peuvent travailler sur la tâche de prise de rendez-vous pour une procédure au groupe d’affectation du planificateur de procédure.
Configurer le moment d’envoi du formulaire de consentement à l’intervention à un patient.	Configurez l’application Pre-Visit Management pour savoir quand envoyer le document de consentement à l’intervention pour examen et signature à un patient avant la date de rendez-vous de l’intervention.
Spécifiez un élément de tâche pour les patients.	Ajoutez une tâche que les patients doivent effectuer dans le cadre de leur planification préalable à la visite.
Configurez la génération automatique de documents pour une demande de procédure.	Définissez les conditions de génération automatique de documents pour une demande de procédure.
Configurez le portail patient pour ajouter un élément de menu Tâches pour les tâches de demande d’intervention.	Configurez le portail patient pour ajouter un élément de menu qui répertorie toutes les tâches pour les patients.

Traduction automatique

Tâches de configuration Pre-Visit Management (suite)

Tâche	Description
Configurer un playbook pour Pre-Visit Management.	Configurez un playbook pour fournir des instructions étape par étape pour la résolution des tickets de demande de procédure.
Configurer un Pre-Visit Management Notification par e-mail.	Configurez les notifications par e-mail envoyées aux patients au sujet des activités préalables à la visite pour les demandes d'intervention Pre-Visit Management .
Déterminer des profils d'utilisateurs supplémentaires.	Déterminez qui peut agir en tant qu'agent, connecteur ou contributeur pour les tickets de demande de procédure.
Configurez le processus pour que les contributeurs créent un ticket de demande de procédure.	Configurez le processus de création des tickets de demande de procédure sur un portail de services.

Installer Pre-Visit Management

Vous pouvez installer l'application Pre-Visit Management (sn_previsit) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

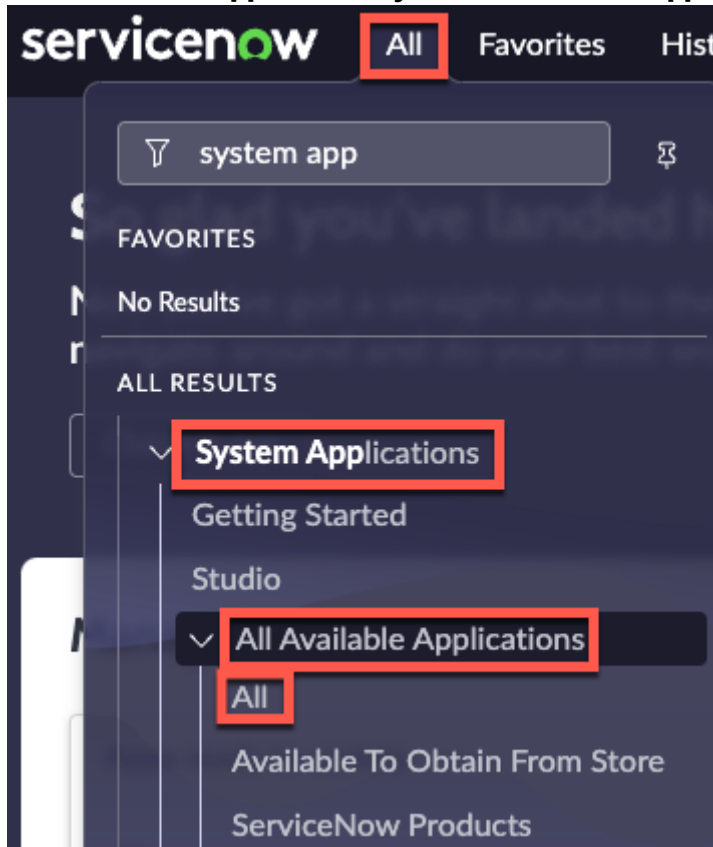
Les éléments suivants sont installés avec Pre-Visit Management :

- Rôles
- Tables
- ServiceNow Store applications
- Travaux planifiés
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Pre-Visit Management](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Pre-Visit Management (sn_previsit).

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

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

3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Sélectionnez **Installer**.

Affecter des rôles pour Pre-Visit Management les utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, options et données dans l'application Pre-Visit Management.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Pre-Visit Management à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique [Sélecteur d'application](#).

Rôle requis : sn_previsit.admin, sn_hcls.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Pre-Visit Management.

Rôles installés avec Pre-Visit Management

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_previsit.admin	Administre qui peut accéder à l'application Pre-Visit Management .	sn_previsit.patient_service_agent
sn_previsit.patient_service_agent	Afficher et remplir les tickets de demande de procédure en tant que représentant du service aux patients.	sn_hcls.healthcare_agent
sn_previsit.case_creator	Crée des tickets de demande de procédure pour tous les objets associés.	sn_previsit.case_viewer
sn_previsit.agent_connector	Affiche, crée et met à jour des tickets de demande de procédure pour tous les objets associés. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur disposant du profil Agent Connector. Pour plus d'informations,	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_previsit.sm_agent

Traduction automatique

Rôles installés avec Pre-Visit Management (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	consultez Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires dans Pre-Visit Management.	
sn_previsit.case_viewer	Affiche tous les tickets de demande de procédure disponibles dans l'application.	Aucun
sn_previsit.contributeur	Crée des tickets de demande de procédure pour les patients. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur ayant le profil de contributeur. Pour plus d'informations, consultez Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires dans Pre-Visit Management.	• sn_hcls.visionneuse_de_données_cliniques • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.visionneuse_des_données_assurance_santé • sn_previsit.case_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer • sn_previsit.case_creator
sn_previsit.sm_agent	Accède à toutes les données relatives aux demandes d'intervention et les consulte	sn_previsit.case_creator

Traduction automatique

Rôles installés avec Pre-Visit Management (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	en tant que représentant des services aux patients.	

Procédure

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l’aide de la fonctionnalité d’administration Now Platform des utilisateurs.

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez [Affecter un rôle à un groupe](#) .

Approbation des privilèges d’accès restreint pour l’appelant pour Pre-Visit Management

Approuvez les privilèges d’accès restreint pour l’appelant (RCA) pour accéder aux modèles de documents à partir de l’application Pre-Visit Management .

Pour accéder aux modèles de documents à partir de l’application Pre-Visit Management , en tant qu’administrateur, vous devez approuver les privilèges RCA requis. Pour plus d’informations, consultez [Approbation des privilèges d’accès restreint pour l’appelant pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie](#).

Déterminer qui peut travailler sur la tâche de prise de rendez-vous pour une procédure

Ajoutez des utilisateurs qui peuvent travailler sur la tâche de prise de rendez-vous pour une procédure au groupe d’affectation du planificateur de procédure.

Avant de commencer

Rôle requis : user_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Administration utilisateurs > Groupes**.
2. Dans la colonne **Nom** de la liste Groupes, recherchez Planificateur de procédures.
3. Cliquez sur **Planificateur de procédure** dans la colonne **Nom** .
4. Dans la liste connexe Membres du groupe, cliquez sur **Modifier**.
5. Sur le formulaire Modifier les membres, déplacez les utilisateurs qui planifieraient une procédure à partir des utilisateurs disponibles dans la colonne **Collection** vers la colonne **Liste des membres du groupe** .
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

[Groupes](#)

Configurer le moment d’envoi du formulaire de consentement à l’intervention à un patient

Configurez l’application Pre-Visit Management pour savoir quand envoyer le document de consentement à l’intervention pour examen et signature à un patient avant la date de rendez-vous de l’intervention.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Pre-Visit Management à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique [Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : `sn_previsit.admin` ou `admin`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la *Send procedure consent schedule* tâche planifiée est configurée pour envoyer automatiquement le document de consentement à la procédure à un patient. Le délai d'envoi du document est défini dans la *sn_previsit.procedure_consent_lead_time* propriété. Vous pouvez configurer cette propriété pour spécifier quand envoyer le document de consentement à l'intervention à un patient.

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation, puis ouvrez la *sn_previsit.procedure_consent_lead_time* propriété.
2. Dans le champ **Valeur** , entrez une valeur numérique qui indique le nombre de jours avant la date de rendez-vous de l'intervention lorsque le formulaire de consentement à l'intervention est envoyé au patient pour examen ou signature.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

[Propriétés du Pre-Visit Management](#)

Spécifier les tâches pour les patients dans Pre-Visit Management

Ajoutez une tâche que les patients doivent effectuer dans le cadre de leur planification préalable à la visite.

Grâce à l'application, les Pre-Visit Management patients peuvent remplir le consentement à la protection de la vie privée, le consentement à l'intervention et consulter leurs informations d'assurance à partir de la liste des choses à faire de leur portail patient. Par défaut, les tâches pour les patients sont configurées dans la *sn_hcls.to.do.tasks.list* propriété.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez configurer la *sn_hcls.to.do.tasks.list* propriété pour ajouter des tables de tâches en tant qu'éléments de tâches pour les patients. La propriété est disponible avec l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core . Pour plus d'informations, consultez [Spécifier un élément de tâche pour les patients](#).

Configuration de la génération automatique de documents pour les demandes de procédure

Vous pouvez définir les conditions de génération automatique de documents pour une demande de procédure.

Par défaut, les documents de consentement à la confidentialité et de consentement à la procédure sont automatiquement générés pour les demandes de procédure avec le Pre-Visit Management workflow. Toutefois, vous pouvez créer des modèles de documents préremplis et réutilisables en fonction des exigences de votre workflow. Pour plus d'informations, consultez [Configuration des modèles de documents pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Le document de consentement à la confidentialité est automatiquement déclenché pour les tickets de demande de procédure. La règle de décision Sélectionner le consentement à la **politique de confidentialité** génère le document de consentement à la confidentialité

lorsque la tâche d'examen de la demande d'intervention est définie sur **Terminée** par un représentant des services aux patients dans le Playbook pour Pre-Visit Management.

En tant qu'utilisateur disposant de la règle d'administration, vous pouvez configurer des tables de décision dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core en accédant à **Tout > Gestion des services HCLS > Administration > Décisions de documents**. Pour plus d'informations, consultez [Configuration de la génération automatique de documents pour les tickets de santé](#).

Le document de consentement à l'intervention est envoyé aux patients à l'aide de la tâche planifiée **Envoyer le calendrier de consentement à l'intervention**. Par défaut, le planificateur envoie le document de consentement à l'intervention aux patients trois jours avant la date de prise de rendez-vous pour l'intervention. En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_previsit.admin, vous pouvez configurer la tâche planifiée **Envoyer le calendrier du consentement** à la procédure pour modifier le calendrier. Pour plus d'informations, consultez [Configurer le moment d'envoi du formulaire de consentement à l'intervention à un patient](#).

Configuration du portail patient pour ajouter un élément de menu Tâches pour les tâches de demande d'intervention

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

Par défaut, le widget HCLS to dos (hcls-todo-list) est inclus dans la page hcls_todos fournie avec l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core. La page hcls_todos est préconfigurée pour afficher les tâches à effectuer pour les patients. Vous pouvez ajouter un élément de menu au menu d'en-tête du portail patient pour accéder à la page hcls_todos. Pour plus d'informations, consultez [Configurez le portail de services pour ajouter un élément de menu Tâches pour terminer les tâches liées aux soins de santé](#).

Configuration des playbooks pour Pre-Visit Management

Configurez un playbook pour fournir des instructions étape par étape pour la résolution des tickets de demande de procédure.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez créer un playbook à l'aide de Playbooks, une Now Platform[®] fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez [Concepteur d'automatisation de processus](#).

Les playbooks de l'application Pre-Visit Management utilisent l'expérience de Espace de travail configurable de CSM playbook. Par défaut, l'application Pre-Visit Management inclut un playbook pour aider les représentants des services aux patients à résoudre les cas de demande d'intervention.

Configurer un playbook en accédant à **Tout > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus**. Vous pouvez sélectionner une définition de processus existante ou en créer une nouvelle pour le playbook associé aux tickets de demande de procédure. Pour plus d'informations, reportez-vous à [la rubrique Définitions des processus](#).

Remarque :

Lors de la configuration d'une définition de processus pour le playbook associé aux tickets de demande de procédure, assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur Pre-Visit Management ou Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core en utilisant le sélecteur d'application. Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Sélecteur d'application](#).

Configuration des notifications par Pre-Visit Management e-mail

Configurez les notifications par e-mail envoyées aux patients au sujet des activités préalables à la visite pour les demandes d’intervention Pre-Visit Management .

Pre-Visit Management inclut les notifications par e-mail suivantes.

Pre-Visit Management Notifications par e-mail

Notification	Condition	Destinataire
Tâches du patient	Un cas de demande d’intervention a été examiné par un représentant des services aux patients.	Patient
Tâches pour le patient : assignées	Une tâche de document a été créée pour le patient.	Patient
Rendez-vous patient réservé	Un rendez-vous pour l’intervention est réservé pour le patient.	Patient

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_previsit.admin, vous pouvez configurer les notifications par e-mail pour l'application Pre-Visit Management en accédant à **Tout > Notification système > E-mail > Notifications**. Pour plus d'informations sur la modification des notifications par e-mail, consultez [Créer une notification par e-mail](#) .

Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires dans Pre-Visit Management

Vous pouvez déterminer qui peut agir en tant qu'agent, connecteur ou contributeur pour les tickets de demande de procédure dans l'application Pre-Visit Management .

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez créer des profils de connecteur de contributeur et d'agent avec le niveau d'accès souhaité aux tickets de demande de procédure, aux tâches de ticket et à d'autres informations relatives au ticket.

Les rôles sn_previsit.contributor et sn_previsit.agent_connector installés avec l'application Pre-Visit Management fournissent les profils d'utilisateur suivants :

- [Connecteur d'agent](#)
- [Contributeur](#)

Connecteur d'agent

Un agent connecteur au sein de l'application Pre-Visit Management agit en tant que prestataire et peut créer, mettre à jour et fermer des tickets et des tâches de demande de procédure.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle admin, vous pouvez déterminer qui peut agir en tant qu'agent connecteur pour les tickets de demande de procédure en affectant le rôle sn_previsit.agent_connector et d'autres rôles spécifiques aux agents à un groupe, puis en affectant le groupe à l'utilisateur disposant du profil agent connecteur. Pour affecter des rôles à un groupe, consultez [Affecter un rôle à un groupe](#) .

La table suivante décrit le profil d’agent d’emplacement dans le périmètre de l’application Pre-Visit Management auquel vous pouvez vous référer comme exemple de combinaison du rôle sn_previsit.agent_connector avec les rôles de modèle de données du secteur dans l’application CSM .

Exemple de profil Agent Connector pour Pre-Visit Management

Profil	Description	Affectation des rôles
Agent de site	Crée et remplit des tickets de demande de procédure dans l’emplacement d’entreprise de l’agent. i Remarque : Pour créer des tickets de demande de procédure pour une organisation de services (emplacement d’entreprise), un utilisateur avec le profil d’agent d’emplacement doit être membre de l’organisation de services et se voir affecter le type de responsabilité Agent de consommateur de site . Le mappage d’une organisation de services et de ses membres est inclus dans la table Membre de l’organisation de services [sn_csm_service_organization_member].	sn_previsit.agent_connector et sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Contributeur

Un contributeur au sein de l’application Pre-Visit Management agit en tant que demandeur qui peut créer et lire des tickets de demande de procédure.

En tant qu’utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez déterminer qui peut agir en tant que contributeur aux tickets de demande de procédure en affectant le rôle sn_previsit.contributor et d’autres rôles de contributeur à un groupe, puis en affectant le groupe à l’utilisateur disposant du profil de contributeur. Pour affecter des rôles à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .

Le tableau suivant décrit différents profils de contributeur dans le périmètre de l’application Pre-Visit Management auxquels vous pouvez vous référer comme exemple de combinaison du rôle sn_previsit.contributor avec les rôles de contributeur dans l’application CSM .

Exemples de profils de contributeurs pour Pre-Visit Management

Profil	Description	Affectation des rôles
Contributeur de la relation	Crée des tickets de demande d’intervention uniquement pour les patients avec lesquels une relation est établie. Pour plus d’informations, consultez Créer des relations .	sn_previsit.contributor et sn_customerservice.relationship_contributor

Traduction automatique

Exemples de profils de contributeurs pour Pre-Visit Management (suite)

Profil	Description	Affectation des rôles
	Remarque : Pour créer des demandes de procédure pour un patient, un utilisateur avec le profil de contributeur de relation doit avoir une relation avec le patient inclus dans la table Membre de l'équipe de consommateur [sn_customer_rel_consumer_to_user_list] et le type de responsabilité Gestionnaire des relations.	
Contributeur patient	Crée des tickets de demande de procédure pour tous les patients.	sn_previsit.contributor et sn_customerservice.consumer_contributor
Contributeur d'emplacement	Crée des tickets de demande de procédure pour tous les patients dans une organisation de services particulière (emplacement d'entreprise) à laquelle l'utilisateur est associé en tant que membre de l'organisation de services. Remarque : Pour créer des tickets de demande de procédure pour une organisation de services (emplacement d'entreprise), un utilisateur avec le profil de contributeur de l'emplacement doit être membre de l'organisation de services et avoir reçu le type de responsabilité Contributeur de l'emplacement. Le mappage d'une organisation de services et de ses membres est inclus dans la table Membre de l'organisation de services [sn_csm_service_organization_member].	sn_previsit.contributor, sn_customerservice.service_organization_contributor et sn_customerservice.consumer_contributor

Traduction automatique

Configurer le processus de création de tickets de demande de procédure en tant que contributeur

Configurez le processus pour que les utilisateurs ayant le profil de contributeur créent des tickets de demande de procédure sur un portail de services.

Si le module d'extension CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user) est installé en plus de l'application Pre-Visit Management , le créateur d'enregistrement *Create a procedure request case* est disponible dans le menu Ticket de la page Portail de service consommateur pour créer des tickets de demande de procédure. Pour permettre aux utilisateurs de disposer de l'option [Rôles de contributeur dans CSM](#) Pour créer des tickets de demande de procédure, vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement par défaut ou créer votre propre créateur d'enregistrement.

En tant qu'administrateur, vous pouvez inclure le créateur d'enregistrement pour la création de tickets de demande de procédure dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services en tant que module sur la page Portail de service consommateur . Les utilisateurs disposant du profil contributeur peuvent ensuite utiliser le module pour créer des tickets de demande de procédure.

Pour plus d'informations, consultez [Créateur d'enregistrement](#) et [Configurer un catalogue de services](#) .

Création de tickets de demande de procédure en tant que contributeur

Créez des tickets de demande d'intervention pour vos patients à partir d'un portail de services en tant qu'utilisateur avec le profil de contributeur.

Votre administrateur peut configurer l'option de création de tickets de demande de procédure. Par défaut, cette option est disponible dans le menu Ticket de la page Portail de service consommateur . Si vous avez l'option [Rôle de contributeur dans CSM](#) , vous pouvez utiliser l'option pour créer des tickets de demande de procédure à partir de votre Portail de service consommateur.

Gestion des demandes de procédure dans Espace de travail

En tant que représentant des services aux patients, vous pouvez Espace de travail gérer et planifier les demandes d'intervention.

Espace de travail de demande de procédure Gestion des tâches

Tâche	Description
Accéder à l'espace de travail.	Utilisez la page d'accueil pour Espace de travail les demandes de procédure afin d'analyser rapidement les tickets de demande de procédure et d'y accéder.
Afficher un ticket de demande de procédure dans Espace de travail.	Affichez un ticket de demande d'intervention pour Espace de travail terminer les activités de pré-visite du patient pour une intervention.
Afficher les informations sur le patient pour un ticket de demande d'intervention dans Espace de travail.	Afficher les détails d'un patient dans Espace de travail.
Travailler sur un ticket de demande de procédure dans Espace de travail.	Utilisez le playbook disponible avec l'application pour gérer les tickets de demande d'intervention Pre-Visit Management et planifier une intervention de grande valeur pour les patients.
Gérez les réservations de rendez-vous.	Gérez les rendez-vous pour une demande d'intervention dans l'application Pre-Visit Management .

Traduction automatique

Affichage de la page de destination des tickets de demande de procédure dans Espace de travail

En tant que représentant des services aux patients, vous pouvez utiliser la page de destination du pour numériser rapidement les tickets de demande d'intervention Espace de travail et y accéder.

La page de destination du Espace de travail fournit une vue d'ensemble des tickets de demande de procédure qui vous sont affectés, à vous et à vos groupes.

Rôle requis

Les représentants du service aux patients doivent avoir le rôle `sn_previsit.patient_service_agent` ou `sn_hcls.manager` pour utiliser le Espace de travail. Pour plus d'informations, consultez [Affecter des rôles pour Pre-Visit Management les utilisateurs](#).

Accès et utilisation de la page de destination

Pour accéder au Espace de travail, accédez à **Tout** > *Pre-Visit Management* > **Espace de travail**.

La Espace de travail page de destination comprend des composants qui affichent des informations sur le ticket de demande de procédure, ainsi que des visualisations qui répartissent davantage les données des composants. Chaque visualisation est connectée à une source de données. Par exemple, le composant Nouveaux tickets inclut des visualisations pour les nouveaux tickets.

En tant que représentant des services aux patients, vous pouvez effectuer les tâches suivantes à partir de la page d'accueil du Espace de travail:

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

Affichage des données

La Espace de travail page de destination pour les tickets de demande de procédure est la même que la page de destination de tous les tickets liés aux soins de Espace de travail santé, y compris les tickets créés pour traiter les demandes de procédure. Pour plus d'informations, consultez [Afficher la page de destination des tickets liés aux soins de santé dans Espace de travail](#).

Remarque :

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

Afficher un ticket de demande de procédure dans Espace de travail

Affichez un ticket de demande d'intervention pour Espace de travail terminer les activités de pré-visite du patient pour une intervention.

Avant de commencer

Vous devez avoir accès aux tickets de demande de procédure.

Rôle requis : `sn_hcls.manager` ou `sn_previsit.patient_service_agent`

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tout** > *Pre-Visit Management* > **Espace de travail**.
2. Affichez les tickets de demande de procédure qui vous sont affectés ou qui sont affectés à vos groupes.
 - Affichez les tickets de demande de procédure qui vous sont affectés en accédant à **Listes** > **Demande de procédure** > **Mes tickets**.
 - Affichez tous les tickets de demande de procédure ouverts qui vous sont affectés en accédant à **Listes** > **Demande de procédure** > **Mes éléments ouverts**.
 - Affichez les tickets de demande de procédure qui appartiennent à vos groupes, mais qui n'ont été affectés à personne, en accédant à **Listes** > **Demande de procédure** > **Non affecté pour mes groupes**.
 - Afficher tous les tickets de demande de procédure en accédant à **Listes** > **Demande de procédure** > **Tout**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page de ticket de demande de procédure sélectionnée s'ouvre dans un autre onglet affichant Espace de travail les composants suivants :

- Playbook
- Détails
- Informations du patient
- Tâches
- Rendez-vous
- Demandes de pré-autorisation
- E-mails
- SLA de tâche

Un ticket de demande de procédure est basé sur un ticket de soins de santé qui est plutôt basé sur un ticket de service clientèle. Selon les configurations effectuées par votre administrateur et votre rôle, des onglets supplémentaires similaires à un ticket du service clientèle peuvent apparaître pour le ticket de demande de procédure.

Remarque :

Le champ **Patient** est obligatoire pour un ticket de demande d'intervention.

Pour en savoir plus sur les onglets disponibles pour un ticket du service clientèle, consultez [Formulaire de ticket du service clientèle](#) .

Que faire ensuite

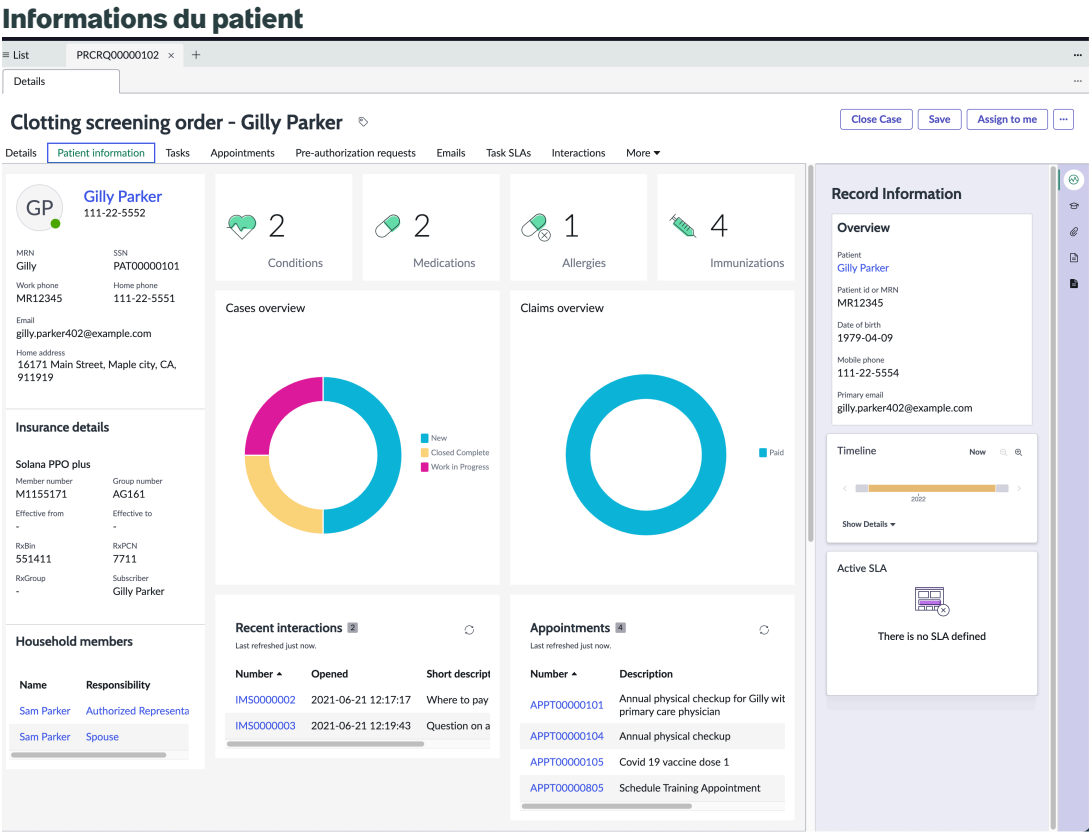
Vous pouvez sélectionner l'onglet **Informations sur le patient** pour Espace de travail afficher les détails du patient. Pour plus d'informations, consultez [Afficher les informations sur le patient pour une demande d'intervention dans Espace de travail](#).

Afficher les informations sur le patient pour une demande d'intervention dans Espace de travail

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

L’onglet **Informations sur le patient** de Espace de travail fournit plusieurs détails sur un patient, ce qui permet d’obtenir une vue à 360 degrés du patient. L’onglet s’affiche dans la section pour les tickets de demande de Espace de travail procédure.

Remarque : Votre administrateur peut configurer le Espace de travail pour modifier les informations sur le patient à l’aide Générateur d’IUde . Cette rubrique traite de la vue par défaut pour les informations sur le patient. Pour en savoir plus sur , reportez-vous à Générateur d’IUla rubrique [Générateur d’IU](#) .



Informations sur le patient affichées pour un ticket de demande d’intervention

Détails	Description
Détails personnels	Données personnelles du patient, y compris le nom, la date de naissance, le numéro de sécurité sociale (SSN), le numéro de téléphone du domicile, l’identifiant e-mail et l’adresse du domicile.
Détails de l’assurance	Détails d’assurance du patient, y compris le numéro de membre, la date d’entrée en vigueur, le numéro RxBin, le numéro RxGroup, le numéro de groupe, la date d’entrée en vigueur, le numéro RxPCN et le nom de l’abonné.
Membres du ménage	Membres du foyer associés au patient. Cliquez sur le nom du membre ou sur la responsabilité pour afficher les détails de la relation entre les membres du ménage et le patient.

Traduction automatique

Informations sur le patient affichées pour un ticket de demande d'intervention (suite)

Détails	Description
Conditions	Nombre d'affections de santé observées chez le patient. Cliquez sur le numéro pour afficher une liste des affections associées au patient.
Médicaments	Nombre de médicaments pris par le patient. Cliquez sur le numéro pour afficher une liste de médicaments associés au patient.
Allergies	Nombre d'allergies observées chez le patient. Cliquez sur le numéro pour afficher une liste des allergies associées au patient.
Immunisations	Nombre de vaccins administrés pour le patient. Cliquez sur le numéro pour afficher la liste des vaccinations associées au patient.
Vue d'ensemble des tickets	Graphique en anneau affichant les tickets de demande d'intervention associés au patient par état. Cliquez sur une tranche d'état pour afficher une liste des tickets dans cet état.
Vue d'ensemble des réclamations	Graphique en anneau affichant les déclarations associées au patient par état. Cliquez sur une tranche d'état pour afficher une liste des réclamations dans cet état.
Interactions récentes	Liste des interactions qui ont été créées pour le patient. Cliquez sur un numéro d'interaction pour afficher plus de détails sur l'interaction.
Rendez-vous	Liste des rendez-vous planifiés pour le patient. Cliquez sur un numéro de rendez-vous pour afficher plus de détails sur le rendez-vous.
Informations d'enregistrement	Panneau latéral contextuel utilisé pour afficher une vue d'ensemble d'un dossier patient, la chronologie du ticket et tout SLA associé au ticket.

Traduction automatique

Informations sur le patient affichées pour un ticket de demande d'intervention (suite)

Détails	Description
Assistant d'agent	Panneau latéral contextuel utilisé pour rechercher des tickets. Par défaut, les sources de recherche disponibles incluent les tickets de demande de procédure.

Travailler sur un ticket de demande de procédure dans Espace de travail

Utilisez le playbook disponible avec l'application pour gérer les tickets de demande d'intervention Pre-Visit Management et planifier une intervention de grande valeur pour les patients.

L'expérience de playbook offre aux prestataires une visibilité sur les workflows inter-entreprises et sur les activités exploitables utilisées pour effectuer ces workflows. Lorsque l'expérience de playbook est activée avec Espace de travail dans Pre-Visit Management, l'onglet **Playbook** s'affiche pour un ticket de demande de procédure. Pour plus d'informations sur la façon d'interagir avec un playbook, consultez [Interagir avec un playbook](#) .

En tant que représentant du service aux patients ayant le rôle sn_previsit.patient_service_agent qui vous est affecté, vous pouvez utiliser le playbook pour effectuer toutes les activités préalables à la visite d'un patient. Vous pouvez accéder à l'onglet **Playbook** de votre Espace de travail lorsqu'un ticket de demande de procédure vous est affecté. Le Pre-Visit Management workflow remplit les données de ticket pour toutes les activités lancées dans l'onglet **Playbook** . Vous pouvez sélectionner une étape dans le playbook pour terminer les activités associées à l'étape.

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant que représentant du service aux patients avec le rôle sn_previsit.patient_service_agent dans l'onglet **Playbook** de l'espace de travail de demande de procédure.

Pre-Visit Management Étapes du Playbook

Étape	Description
Réception	Terminez les activités d'examen de l'ordonnance de procédure initiale.
Pré-autorisations	Saisissez les détails de la préautorisation à des fins de suivi et d'audit.
Procédure de planification	Passez en revue les rendez-vous créés pour la procédure.
Résoudre et fermer	Attendez que toutes les activités enfants soient terminées pour que la demande de procédure soit automatiquement fermée.

i Remarque :

Avant la date du rendez-vous, le Pre-Visit Management workflow affecte automatiquement l'élément de tâche au patient pour qu'il examine et signe le consentement à l'intervention, et envoie également une notification par e-mail au patient à propos de l'élément de tâche. Le jour d'envoi du formulaire de consentement à la procédure est configuré par votre administrateur. Pour plus d'informations, consultez [Configurer le moment d'envoi du formulaire de consentement à l'intervention à un patient](#).

Terminer les activités d'examen initial

À l'étape **Admission** du playbook, réalisez les activités suivantes :

- 1. Examiner l'ordonnance** : examiner une ordonnance de demande d'intervention pour un patient. Lorsque l'activité de la commande de révision est définie sur terminée, le Pre-Visit Management workflow affecte automatiquement les tâches au patient et envoie une notification par e-mail concernant les éléments à faire au patient.
- 2. Tâches pour le patient** : vérifiez l'état des éléments de tâches pour une demande d'intervention affectée au patient. Par défaut, les tâches configurées pour les patients consistent à examiner leurs informations d'assurance et à signer le formulaire de consentement à la confidentialité.
- 3. Examen de l'assurance** : Saisissez ou examinez les renseignements d'assurance du patient.

En tant que représentant des services aux patients, vous pouvez communiquer directement avec le patient pour vérifier les renseignements sur le paiement de l'assurance. Vous pouvez saisir ou passer en revue les informations de paiement d'assurance à partir de l'activité **Examiner l'assurance** du playbook Pre-Visit Management pour dans votre Espace de travail et marquer l'activité comme terminée lorsque vous avez terminé. Le formulaire Vérifier les informations de paiement comprend également le détail du type de paiement de la procédure. La préautorisation n'est requise qu'avec le type de paiement d'assurance. Si le type de paiement auto-paiement est sélectionné, l'étape **Pré-autorisations** est automatiquement supprimée du Pre-Visit Management playbook.

i Remarque :

Un patient peut également accéder à la liste des choses à faire à partir de son portail patient et terminer l'activité de vérification des renseignements d'assurance. Une fois que le patient a terminé l'élément des tâches pour les informations de paiement d'assurance, l'activité **Examiner l'assurance** est automatiquement définie sur **Révision en attente**. En tant que représentant des services aux patients, vous pouvez ensuite marquer l'activité **Examiner l'assurance** comme étant terminée dans le playbook.

- 4. Examiner le consentement du patient** : vérifiez l'état d'avancement du formulaire de consentement du patient attribué au patient. Une fois que le patient a terminé la tâche du formulaire de consentement, le consentement est répertorié dans l'activité. En tant que représentant des services aux patients, vous pouvez ensuite examiner le consentement et marquer l'activité **Examiner le consentement du patient** comme devant être terminée dans le playbook.

Terminer les activités de préautorisation

À l'étape **Pré-autorisations** du playbook, effectuez les activités suivantes :

1. **Créer une préautorisation** : entrez le numéro de référence de la préautorisation tel que fourni par la compagnie d'assurance.
2. **Examiner la préautorisation** : saisissez l'état final de la préautorisation, les motifs d'approbation ou de refus et d'autres détails à des fins d'audit.

Examen des rendez-vous pour les procédures

À l'étape **Procédure de calendrier** , terminez l'activité **Examiner les rendez-vous** .

Ce n'est qu'une fois que les détails du rendez-vous réservé sont entrés à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer un rendez-vous** que le représentant du service aux patients peut examiner les détails du rendez-vous et marquer l'activité **Examiner les rendez-vous** de l'étape **de la procédure de calendrier** comme terminée dans le Pre-Visit Management playbook. Pour en savoir plus, consultez [Gestion des réservations de rendez-vous pour les demandes d'intervention](#).

Remarque :

Lorsque l'étape **de procédure de planification** est terminée, l'étape **Résoudre et fermer** est automatiquement exécutée.

Fermeture de la demande de procédure

L'étape **Résoudre et fermer** est automatiquement fermée lorsque toutes les activités enfants associées à un ticket de demande de procédure sont terminées.

Gestion des réservations de rendez-vous pour les demandes d'intervention

Gérez les rendez-vous dans l'application Pre-Visit Management pour confirmer et planifier une intervention pour un patient.

Une fois qu'un ordre de demande d'intervention est examiné par un représentant du service aux patients dans le Pre-Visit Management playbook, le workflow déclenche une tâche de prise de rendez-vous pour un agent du planificateur d'intervention Pre-Visit Management . Un agent de planificateur de procédure est un utilisateur ayant le rôle `sn_previsit.patient_service_agent` et ajouté au groupe d'affectation du planificateur de procédure.

En tant qu'agent planificateur de procédures, vous effectuez les tâches suivantes :

1. S'assurer qu'un rendez-vous est pris pour l'intervention, soit en travaillant directement avec le patient, soit en recueillant les détails du rendez-vous réservé ; par exemple, à partir d'un système de planification tiers ou d'un système de DME.
2. Enregistrez les détails du rendez-vous réservé dans votre ServiceNow instance à l'aide de l'action **d'interface utilisateur Créer un rendez-vous** disponible dans l'application Pre-Visit Management . Pour plus d'informations, consultez [Prendre rendez-vous pour une demande d'intervention](#).

Remarque :

Ce n'est qu'une fois que les détails du rendez-vous réservé sont entrés à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer un rendez-vous** que le représentant du service aux patients peut examiner les détails du rendez-vous et marquer l'activité **Examiner les rendez-vous** de l'étape **de la procédure de calendrier** comme terminée dans le Pre-Visit Management playbook. Pour plus d'informations, consultez [Travailler sur un ticket de demande de procédure dans Espace de travail](#).

Prendre rendez-vous pour une demande d'intervention

Prenez rendez-vous pour une demande d'intervention dans le Espace de travail.

Avant de commencer

Déterminer qui peut travailler sur la tâche de prise de rendez-vous pour une procédure.

Rôle requis : sn_previsit.patient_service_agent ajouté au groupe d'affectation du planificateur de procédure

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tout > Gestion avant la visite > Espace de travail**.
2. Accédez à la **Listes > Réserver des tâches de rendez-vous > Mes tâches**.
3. Dans la colonne **Numéro** de la liste Mes tâches, cliquez sur le lien menant au numéro de la tâche pour laquelle vous souhaitez prendre rendez-vous.
4. **Facultatif** : Examinez les détails de la demande de Prise de rendez-vous dans l'onglet **Détails**.
5. Cliquez sur **Créer un rendez-vous**.
6. Renseignez les détails du nouveau rendez-vous.
Vous pouvez discuter du calendrier de rendez-vous avec le patient à l'avance pour remplir les détails du rendez-vous.
7. **Facultatif** : Ajoutez une pièce jointe associée au rendez-vous en cliquant sur **Parcourir** dans le panneau Pièces jointes.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

L'enregistrement de rendez-vous est créé et les informations de rendez-vous sont mises à jour pour le ticket associé dans l'activité **Procédure de calendrier** du Pre-Visit Management playbook. Un représentant des services aux patients peut alors examiner le rendez-vous et marquer la tâche **de révision des rendez-vous** comme terminée. Pour plus d'informations, consultez [Travailler sur un ticket de demande de procédure dans Espace de travail](#).

Effectuer des tâches à partir du portail patient

Affichez et effectuez toutes les tâches qui vous sont assignées en tant que patient à partir du portail des patients.

La page des tâches est l'endroit où vous, en tant que patient, pouvez voir et effectuer toutes vos tâches sur une seule page du portail des patients. Par défaut, les tâches suivantes sont affectées aux demandes de procédure :

- Passer en revue les informations d'assurance
- Examinez et signez le formulaire de consentement à la protection de la vie privée
- Examinez et signez le formulaire de consentement à la procédure

Pour chaque tâche, vous recevez une notification par e-mail contenant les informations sur l'élément et le lien vers le portail patient. Vous pouvez accéder à la page des tâches et terminer vos tâches.

Remarque :

Votre administrateur peut configurer la page Tâches pour ajouter d'autres tâches.

Pre-Visit Management référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Pre-Visit Management les composants.

Composants installés avec Pre-Visit Management

Plusieurs types de composants sont installés lors de l’installation de l’application, notamment les tables, les rôles d’utilisateur, ServiceNow Store les applications, les travaux planifiés et les Pre-Visit Management règles métier.

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

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles installés avec Pre-Visit Management

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_previsit.admin	Administre qui peut accéder à l’application Pre-Visit Management .	sn_previsit.patient_service_agent
sn_previsit.patient_service_agent	Afficher et remplir les tickets de demande de procédure en tant que représentant du service aux patients.	sn_hcls.healthcare_agent
sn_previsit.case_creator	Crée des tickets de demande de procédure pour tous les objets associés.	sn_previsit.case_viewer
sn_previsit.agent_connector	Affiche, crée et met à jour des tickets de demande de procédure pour tous les objets associés. Vous pouvez combiner	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_previsit.sm_agent

Traduction automatique

Rôles installés avec Pre-Visit Management (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur disposant du profil Agent Connector. Pour plus d'informations, consultez Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires dans Pre-Visit Management.	
sn_previsit.case_viewer	Affiche tous les tickets de demande de procédure disponibles dans l'application.	Aucun
sn_previsit.contributeur	Crée des tickets de demande de procédure pour les patients. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur ayant le profil de contributeur. Pour plus d'informations, consultez Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires	• sn_hcls.visionneuse_de_données_cliniques • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.practitioner_data_viewer • sn_hcls.visionneuse_des_données_assurance_santé • sn_previsit.case_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer • sn_previsit.case_creator

Traduction automatique

Rôles installés avec Pre-Visit Management (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	dans Pre-Visit Management.	
sn_previsit.sm_agent	Accède à toutes les données relatives aux demandes d'intervention et les consulte en tant que représentant des services aux patients.	sn_previsit.case_creator

Tables installées

Tables installées avec Pre-Visit Management

Table	Description
Demande de procédure [sn_previsit_procedure_request]	Stocke les tickets de demandes de procédure. Prolonge la table Ticket de santé [sn_hcls_case].

ServiceNow Store Applications installées

ServiceNow Store Applications installées avec Pre-Visit Management

Application	Description
Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core (sn_hcls)	Fournit un modèle de données et des capacités de santé numérique essentielles, notamment une vue à 360 degrés des patients, la gestion du consentement et une documentation numérique pour mieux répondre aux besoins des services de santé.

Traduction automatique

Travaux planifiés installés

Travaux planifiés installés avec Pre-Visit Management

Tâche planifiée	Description
Envoyer le calendrier du consentement à la procédure	Envoie le document de consentement à la procédure avant la date de rendez-vous de la procédure.

Règles métier installées

Règles métier installées avec Pre-Visit Management

Règle métier	Table	Critère de règle	Description
Créer une tâche Réserver un rendez-vous	Demande de procédure [sn_previsit_procedure_request]	Après la mise à jour	Crée une tâche de rendez-vous pour le groupe de planification lorsqu'un patient opte pour une assurance et qu'un agent termine l'examen de l'assurance du patient.
Créer une tâche d'informations sur l'assurance	Demande de procédure [sn_previsit_procedure_request]	Après la mise à jour	Crée une tâche d'assurance pour le patient lorsque le représentant du service aux patients termine l'examen d'un ticket de demande d'intervention.
Mettre à jour l'appt réservé sur la demande de procédure	Réserver un rendez-vous [sn_hcls_book_appt_task]	Après l'insertion et la mise à jour	Indique qu'un rendez-vous est réservé pour une demande de procédure lorsque la tâche de rendez-vous passe à l'état terminal.
Demande d'accès du patient à l'intervention	Demande de procédure [sn_previsit_procedure_request]	Avant la requête	Permet aux patients d'afficher leurs tickets de demande d'intervention.

Propriétés du Pre-Visit Management

Il existe plusieurs propriétés avancées Pre-Visit Management que vous pouvez configurer pour planifier une procédure de pré-visite pour un patient.

Ces propriétés sont disponibles pour le Pre-Visit Management.

Traduction automatique

i Remarque :

Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Pre-Visit Management

Propriété	Description
Nombre de jours avant la date de rendez-vous de l'intervention lorsque le formulaire de consentement à l'intervention est envoyé au patient pour examen ou signature sn_previsit.procedure_consent_lead_time	Définissez une valeur numérique indiquant le nombre de jours avant la date de rendez-vous de l'intervention lorsque le formulaire de consentement à l'intervention est envoyé au patient pour examen ou signature. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus : Configurer le moment d'envoi du formulaire de consentement à l'intervention à un patient

Séparation de domaine et Pre-Visit Management

Pre-Visit Management prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Vue d'ensemble

L'application Pre-Visit Management inclut Séparation de domaine pour les données transactionnelles telles que les tickets de demande de procédure. L'application est basée

sur le qui inclut également la [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#) séparation de domaine.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Pre-Visit Management

Pour les clients utilisant l’application Pre-Visit Management pour émettre des demandes de procédure, le domaine est défini à partir de la session de l'utilisateur connecté, dans le ticket créé, et des données de santé associées.

Cas d'utilisation

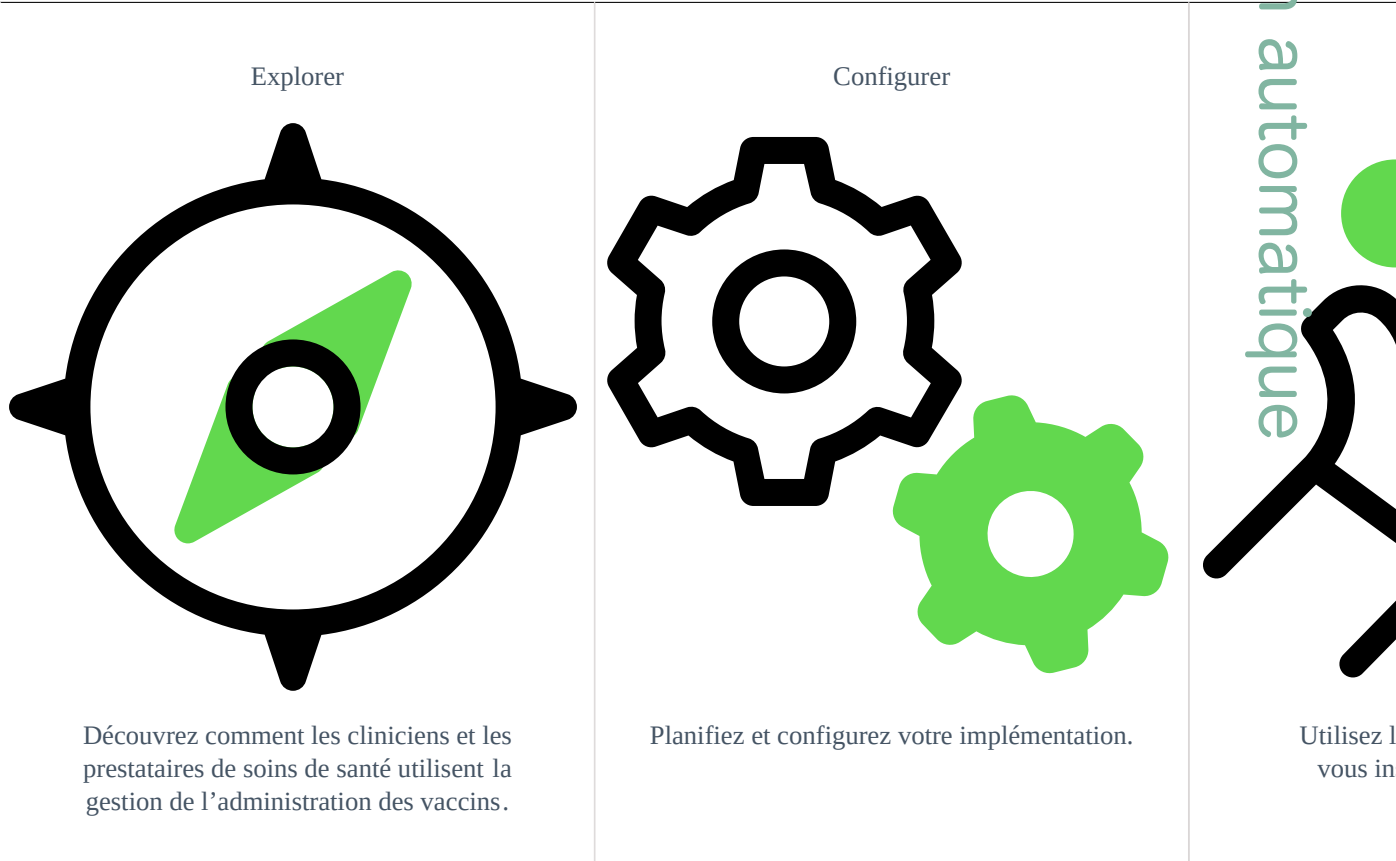
Lorsque les données de santé des prestataires de soins de santé sont séparées par domaines, les demandes de soins de santé et les tâches d’exécution correspondantes sont associées aux domaines clients respectifs.

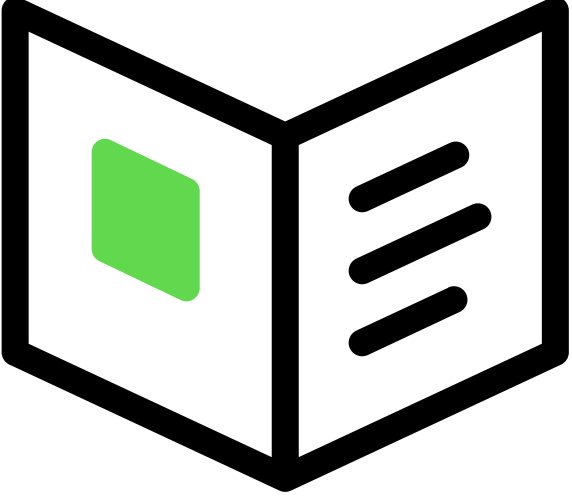
Vaccine Administration Management

L'application ServiceNow® Vaccine Administration Management fournit un workflow pour les utilisateurs, les fournisseurs de soins de santé et les médecins qui gèrent les vaccinations contre les maladies infectieuses, telles que la COVID-19, du début jusqu'à la fin.

L'application Vaccine Administration Management accélère le processus de vaccination en fournissant un contenu prédéfini qui permet la gestion des vaccinations.

Premiers pas



Gérer	Référence
 Utiliser le portail des cliniciens pour trouver et gérer les rendez-vous de vaccination des utilisateurs	 Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et

réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Dépannage et demande d'aide

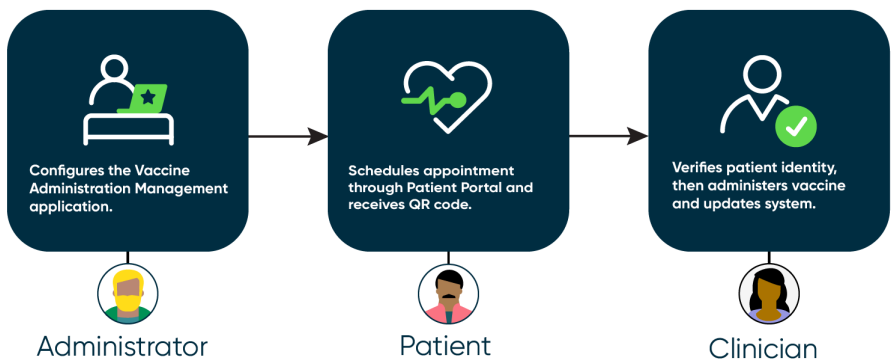
- [Posez des questions et explorez d’autres ressources dans le ServiceNow Community](#)
- [Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues](#)
- [Contact Service et assistance client](#)

Explorer la gestion de l’administration des vaccins

L’application ServiceNow® Gestion de l’administration des vaccins fournit un flux de travail aux utilisateurs, aux prestataires de soins de santé et aux cliniciens pour gérer les vaccinations contre les maladies infectieuses, telles que la COVID-19, du début à la fin.

L’application Gestion de l’administration des vaccins accélère le processus d’immunisation en diffusant du contenu prédéfini pour gérer les vaccinations.

Workflow de gestion de l’administration des vaccins



Dans le workflow Gestion de l’administration des vaccins :

1. Un administrateur configure l’application Gestion de l’administration des vaccins.
2. Un patient prend rendez-vous via le portail patient et reçoit un code QR.
3. Un clinicien vérifie l’identité du patient, puis administre le vaccin et met à jour le système.

Avantages

La gestion de l’administration des vaccins offre les avantages suivants :

Avantages de la gestion de l’administration des vaccins

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
Gérez les types de rendez-vous et les créneaux horaires disponibles pour	Utiliser le portail des patients pour s’inscrire à un programme de vaccination	Patient

Traduction automatique

Avantages de la gestion de l’administration des vaccins (suite)

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
que les patients puissent réserver en ligne.		
Le portail en libre-service, accessible à partir d'équipements mobiles ou de navigateurs Web, permet aux utilisateurs d'en savoir plus sur les vaccins et de planifier des vaccinations.	Utilisation du portail du clinicien pour trouver et gérer les rendez-vous de vaccination des utilisateurs	Clinicien
Consultez les rendez-vous de vaccination par jour, par semaine et par mois. Consultez les rendez-vous planifiés, terminés et non présentés, ainsi que filtrez les rendez-vous en fonction du centre de vaccination, de la date, de la méthode et du clinicien.	Tableau de bord de Vaccine Administration Management	Gestionnaire HCLS

Configurer Vaccine Administration Management

Effectuez toutes les tâches de configuration pour vous assurer que Vaccine Administration Management est correctement paramétré pour votre organisation.

Installer Vaccine Administration Management

Vaccine Administration Management (VAM) est disponible sur ServiceNow Store.

Avant de commencer

Vaccine Administration Management nécessite l’application, le module d’extension Prise de rendez-vous (com.snc.appointment_booking), ServiceNow® Gestion des services de santé et de sciences de la vie Le module d'extension Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) peut être installé en option pour activer les conversations de chatbot dans le portail en libre-service.

Si vous ne disposez pas de licence Gestion des services de santé et de sciences de la vie, contactez votre représentant de compte ServiceNow. La plateforme ServiceNow fournit une prise en charge de column-level encryption (CLE) pour les tables sous l'application Vaccine Administration Management. Toutefois, elle n'est pas activée dans le cadre de l'installation initiale de l'application.

i Remarque :

- L'installation de Vaccine Administration Management repose sur Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core (com.sn_hcls) comme module d'extension dépendant.
- Le client est responsable de la configuration de l'implémentation afin de respecter les règles de conformité, les réglementations et les lois locales.
- Si votre instance est déjà configurée pour utiliser des contextes de chiffrement pour column-level encryption, la migration est requise pour utiliser des modules de chiffrement. Contactez Now Support pour obtenir de l'aide concernant la migration.
- Pour utiliser Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes, les clients doivent acheter le SKU Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes. Le client peut installer et activer Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes sur une seule instance (et non sur toutes les instances de compte) s'il ne partage pas les données comprises dans les champs chiffrés Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes entre les instances. Pour éviter les frais d'utilisation Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes, les clients ServiceNow existants peuvent utiliser column-level encryption (CLE) qui est fourni sans coût supplémentaire ou utiliser une solution de chiffrement tierce.
- Pour plus d'informations sur l'installation de CLE avec le support de chiffrement pour Vaccine Administration Management, consultez [Installation de CLE avec le support de chiffrement pour VAM \[KB0952557\]](#) .
- Les enregistrements sous la table de données sys_platform_encryption_configuration sont ajoutés dans le cadre de VAM, qui chiffre les champs contenant des données sensibles. Ces enregistrements doivent être activés pour permettre le chiffrement sur les champs correspondants.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Recherchez Vaccine Administration Management.
3. Cliquez sur **Installer**.

La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.

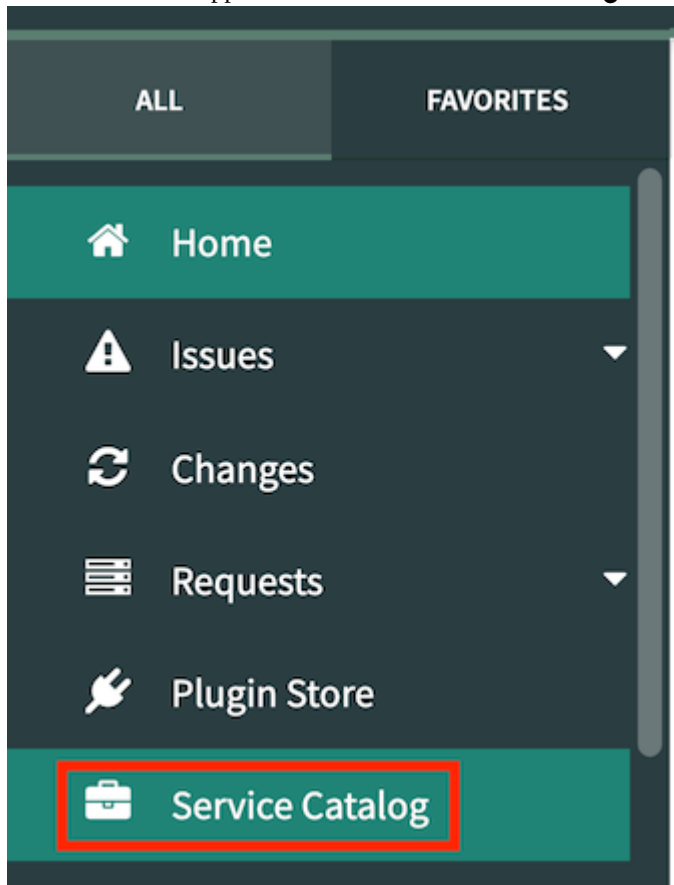
4. Cliquer sur **Activer**.

i Remarque :

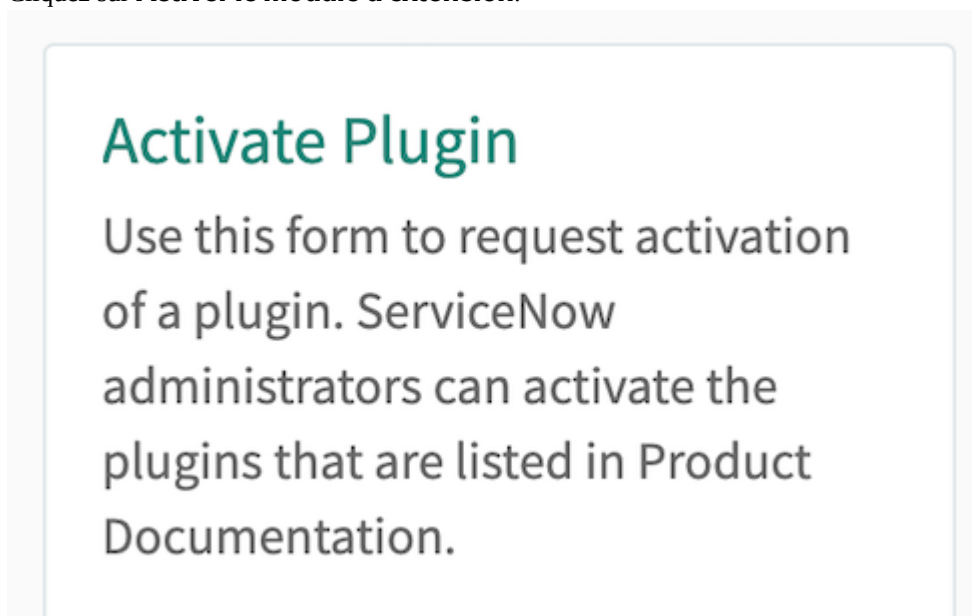
le client est responsable de la configuration de l'implémentation afin de respecter les règles de conformité, les réglementations et les lois locales, notamment en ce qui concerne la protection des données sensibles sur ses instances de production et de non-production. L'application Vaccine Administration Management est conçue pour utiliser le chiffrement CLE et KMF qui est activé lors de l'installation du module d'extension. Le client peut ignorer cette étape pour ses instances qui ne contiennent pas de données sensibles (telles qu'une instance de test qui contient uniquement des données factices).

5. Activez Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes.

- a. Accédez à Now Support et choisissez **Service Catalog** dans le menu.



- b. Cliquez sur **Activer le module d'extension**.



- c. Dans le champ **Quelle est votre instance cible**, indiquez votre instance.
- d. Sélectionnez **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié**.

e. Sous **Spécifiez le nom du module d'extension**, saisissez le module d'extension Platform Encryption (com.glide.now.platform.encryption).

f. Dans le champ **Motif/Commentaires**, indiquez que vous avez besoin du module d'extension (com.glide.now.platform.encryption) pour Vaccine Administration Management.

Reason/Comments:

We need KMF for Vaccine Administration Management

g. Dans le champ **Sélectionner l'heure de début de la maintenance**, sélectionnez une date de début et une valeur de temps.

Select Maintenance Start Time

Select start date and time

h. Cliquez sur **Envoyer**.

Le module d'extension Key Management Framework (com.glide.kmf.global) est maintenant actif sur vos nouvelles instances.

6. **Facultatif** : Si vous utilisez les modules d'extension CLE et KMF, générez une clé afin que les champs puissent être chiffrés.

i Important :

Assurez-vous que l'administrateur dispose du rôle sn_kmf.cryptographic_manager pour pouvoir accéder aux tables requises.

a. Accédez à la **Gestion des clés > Modules de chiffrement > Tout**.

b. Cliquez sur l'enregistrement du module de chiffrement sn_vaccine_sm.vm_crypto_module.

c. Dans la liste connexe Spécifications de chiffrement, cliquez sur l'enregistrement qui apparaît dans la liste.

d. Accédez à la **Définition de l'algorithme > Définition du cycle de vie > Origine de la clé > Création de la clé**.

Crypto Specification - vm_crypto_module [Key Creation view*]

Algorithm Definition ✓ Lifecycle Definition ✓ Key Origin ✓ Key Creation

Crypto module: vm_crypto_module

Key alias: test

Generate key: [Generate Key](#)

* Crypto purpose: Symmetric Data Encryption/Decryption

Origin: Servicenow

Algorithm: AES 256 CBC

Back

e. Cliquez sur **Générer la clé**.

Une clé est créée dans la liste connexe Clés de module sur l'enregistrement du module de chiffrement `sn_vaccine_sm.vm_crypto_module`.

Remarque :
Pour afficher les champs chiffrés, accédez à **Sécurité de système > Chiffrement de champ > Configurations des champs chiffrés**.

Important :
Les utilisateurs dotés du rôle administrateur doivent disposer de rôles élevés pour accéder au menu Chiffrement de champ.

Vous pouvez chiffrer des champs de données supplémentaires en fonction de vos besoins et configurations. Pour plus d'informations sur les options de chiffrement supplémentaires, y compris Edge Encryption, le chiffrement de base de données et le chiffrement intégral du disque, consultez le [livre blanc sur le chiffrement des données](#).

Créer des modèles de vaccin

Créez un modèle de vaccin pour suivre et gérer différents vaccins sous Vaccine Administration Management.

Avant de commencer
Rôle requis : `sn_vaccine_sm.model_manager`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vaccine Administration Management inclut les modèles de vaccin pour les vaccins COVID-19 Moderna et Pfizer-BioNTech. Pour suivre et gérer d'autres vaccins, créez des modèles de vaccin.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tout > Administration des vaccins > Administration > Modèles de vaccins**, puis cliquez sur **Nouveau**.
- 2. Dans le champ **Catégories de modèle**, sélectionnez **Vaccin**.
- 3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire modèle

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du modèle. Une propriété système appelée <code>glide.cmdb_model.display_name.shorten</code> contrôle la façon dont les noms d'affichage des modèles logiciels sont générés.
Fabricant	L'entreprise qui a élaboré le modèle.
Nom	Le nom du modèle attribué par le fabricant ou le nom abstrait spécifié par le gestionnaire du modèle, tel que Ordinateur portable Agent de terrain .

Champ	Description
Brève description	Une description courte du modèle.
Catégories de modèles	Les catégories auxquelles le modèle est affecté. Ce champ est une liste Glide et ne peut pas être utilisé pour créer des rapports.
Stratégie de suivi des actifs	Le processus de suivi du modèle. Vous pouvez choisir entre : ○ Laisser dans la catégorie : le modèle est transparent et la catégorie définit la classe d'actifs. ○ Créer un actif consommable : le modèle force la classe d'actifs à être consommable, sans tenir compte de ce que la catégorie définit comme la classe d'actifs. ○ Ne pas créer d'actifs : le modèle bloque l'instanciation des actifs, sans tenir compte de ce que la catégorie définit comme la classe d'actifs.
Unité de suivi de l'actif	L'unité utilisée pour mesurer l'actif.
Méthode d'acquisition	La méthode d'achat du modèle. Les options sont Les deux , Acheter ou Louer .
Coût	Le coût d'une seule unité du modèle.
Dépréciation	Le schéma de dépréciation du modèle.
Valeur de récupération	La valeur estimée réalisée par un actif lors de sa vente à la fin de sa durée de vie utile. Cette valeur doit être inférieure ou égale au coût de l'actif.
Numéro de modèle	Le numéro de modèle attribué à l'élément par le fabricant.
Code barre	Numéro de code-barres attribué au modèle. Les codes-barres sont attribués par le fabricant.
Propriétaire	La personne responsable du modèle.
Statut	L'état du modèle. Les options sont En production , Hors service et Vendu .
Type de dépense	Le type de dépenses. Vous pouvez choisir entre :

Champ	Description
	○ Capex : les frais d'investissement sont une dépense ponctuelle qui crée de la valeur sur le long terme. Par exemple, une photocopieuse. ○ Opex : les dépenses opérationnelles constituent une dépense courante. Par exemple, les toners pour la photocopieuse.
Certifié	L'option qui détermine si le modèle est approuvé pour une utilisation.
Commentaires	Informations sur le modèle qu'il serait utile à d'autres de connaître.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des actifs consommables de vaccin

Créez un actif consommable de vaccin et associez-le à un modèle de vaccin.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.model_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Administration des vaccins > Administration > Vaccins**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Catégorie de modèle**, sélectionnez **Vaccin**.
3. Dans le champ **Modèle**, sélectionnez le modèle de vaccin auquel vous souhaitez associer l'actif consommable de vaccin.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement de consommable

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de l'actif consommable.
Catégorie de modèle	Catégories de modèles auxquelles le modèle peut être associé. Les catégories de modèles sont utilisées pour créer des éléments de configuration (CI) et des actifs.
Modèle	Modèle de produit de l'actif.
Quantité	Nombre d'éléments que représente l'actif.
Général	

Champ	Description
État	État de l'actif.
Parent	Actif parent. Lorsqu'un actif parent est défini, les champs Affectation et État de l'actif enfant sont automatiquement renseignés en fonction des champs Affectation et État de l'actif parent et sont en lecture seule.
Classe	Type d'actif.
Type de dépense	Type de dépenses. Choisissez parmi les options suivantes : ○ Capex : les frais d'investissement sont une dépense ponctuelle qui crée de la valeur sur le long terme. Par exemple, une photocopieuse. ○ Opex : les dépenses opérationnelles constituent une dépense courante. Par exemple, les toners pour la photocopieuse.
Sous-état	Sous-état de l'actif.
Affecté à	L'utilisateur affecté à l'enregistrement.
Emplacement	Emplacement de l'actif.
Coût	Prix auquel l'actif a été acheté.
Centre de coûts	Centre de coûts financièrement responsable de l'actif.
Mise au rebut	
Motif de mise hors service	Texte expliquant pourquoi l'actif est mis hors service.
Bénéficiaire	Entreprise qui reçoit l'actif lorsqu'il est mis hors service.
Prix de revente	Valeur de l'actif lorsqu'il est mis hors service. Par exemple, si l'actif est donné, la valeur utilisée lors de la déclaration des taxes.
Retrait planifié	Date à laquelle l'actif est prévu être mis hors service.
Date de mise hors service	Date réelle à laquelle l'actif a été mis hors service.

Champ	Description
Activités	
Notes de travail	Notes de travail relatives à l'actif.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des programmes de vaccination

Créez des programmes de vaccination pour suivre et gérer les vaccinations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour gérer les vaccinations contre la grippe ou la COVID-19, utilisez les programmes dédiés. Pour gérer d'autres vaccinations, créez un programme.

Les programmes de vaccination contre la grippe ou la COVID-19 inclut des méthodes de vaccin prédéfinies, mais vous devez ajouter des centres et des phases aux programmes.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Administration des vaccins > Administration > Programmes** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire du programme

Champ	Description
Nom	Nom du programme de vaccination.
Élément de catalogue	Planifier un rendez-vous de vaccination
Description	Description du programme.
Actif	Option pour activer le programme à utiliser. Ce champ est automatiquement défini sur Actif .

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

4. Dans la liste connexe Centres, ajoutez les emplacements d'administration du vaccin.

- Pour créer un nouveau centre avec un emplacement et un entrepôt, cliquez sur **Nouveau**.
- Pour ajouter des centres existants au programme, cliquez sur **Modifier**.

i Remarque :

Si nécessaire, vous pouvez également supprimer les centres existants du programme. Lorsque vous supprimez un centre existant du programme, aucun rendez-vous ne peut être réservé pour ce centre. Toutefois, les rendez-vous préréservés ne seront pas modifiés.

Pour chaque centre, vous pouvez spécifier la configuration de la planification des rendez-vous, ainsi que configurer la planification en fonction de l'inventaire disponible. Pour en savoir plus, consultez :

- [Configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre](#)
- [Configurer la planification en fonction de l'inventaire pour un centre](#)

5. Dans la liste connexe Phases, définissez les phases de l'administration du vaccin.

- Entrez un nom pour la phase.
Par exemple, Phase 1.
- Sélectionnez les dates de début et de fin de la phase.
- Ajoutez des conditions aux critères d'éligibilité pour définir qui reçoit le vaccin pendant cette phase.
Par exemple, la phase 1 peut se limiter aux personnes du groupe d'âge Senior.

6. Dans la liste connexe Méthodes, ajoutez chaque version du vaccin qui est disponible dans le programme de vaccination.

- Cliquez sur **Nouveau**.
- Entrez un nom pour la méthode de vaccin.
- Dans le champ **Applicable à**, ajoutez des conditions de filtre pour définir qui peut recevoir la méthode de vaccin.
Par exemple, la vaccination ne peut être adaptée qu'à des groupes d'âge spécifiques, ou elle ne peut être fournie qu'à des centres spécifiques.
- Cliquez sur **Enregistrer**.

7. Dans la liste connexe Dosages, créez un enregistrement de dosage pour chaque dose requise.

- Cliquez sur **Nouveau**.
- Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire du dosage

Champ	Description
Nom	Nom de la dose. Par exemple, Première dose.
Après	Dose qui doit être administrée avant cette dose. Si cette dose est la première dose, ne sélectionnez pas de valeur pour ce champ.
Délai	Le nombre minimal de jours qui doivent s'écouler entre cette dose et la dose précédente. Si cette dose est la première dose, ne sélectionnez pas de valeur pour ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une valeur est sélectionnée dans le champ Après .
Temps max.	Le nombre maximal de jours qui doivent s'écouler entre cette dose et la dose précédente. Si cette dose est la première dose, ne sélectionnez pas de valeur pour ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une valeur est sélectionnée dans le champ Après. i Remarque : Le temps maximal doit être supérieur au délai.
Ordre	Ordre de la dose. Par exemple, 100 pour une première dose et 200 pour une deuxième dose.
Méthode	Méthode de vaccin pour la dose. Ce champ est automatiquement défini.
Vaccin	Modèle de vaccin pour la dose.
Critères d'éligibilité	Configurez les critères d'éligibilité auxquels les utilisateurs doivent répondre pour être éligibles à une dose définie. Par exemple, un dosage ne peut être adapté qu'à des groupes d'âges spécifiques.

Traduction automatique

c. Cliquez sur **Envoyer**.

i Remarque :

Si vous souhaitez créer votre propre créateur d'enregistrement, par exemple une alternative à « Planifier votre vaccination » qui est le créateur d'enregistrement accessible aux utilisateurs qui permet aux utilisateurs de planifier les vaccins dans le portail des patients, ne mettez pas à jour l'élément de catalogue du programme avec le nouveau créateur d'enregistrement à cette étape. L'élément de catalogue doit toujours rester « Planifier un rendez-vous de vaccination » même lorsque vous créez un programme non prêt à l'emploi. Pour plus d'informations, consultez la section Planifier et gérer vos vaccinations de [Utiliser le portail des patients pour s'inscrire à un programme de vaccination](#).

Configurer les critères d'éligibilité d'un programme de vaccination

Configurez les critères d'éligibilité auxquels les utilisateurs doivent répondre pour être éligibles à un programme de vaccination.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que les utilisateurs s'inscrivent et fournissent des informations personnelles dans le portail, les informations sont comparées aux critères d'éligibilité du programme de vaccination pour déterminer s'ils sont éligibles au programme. Si les utilisateurs sont éligibles, ils peuvent passer à l'étape suivante et planifier les vaccinations. Si aucun critère d'éligibilité n'est fourni, tous les utilisateurs inscrits peuvent planifier les vaccinations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Vaccine Administration Management > Administration > Programmes**.
2. Ouvrez l'enregistrement du programme de vaccination pour lequel vous souhaitez configurer les critères d'éligibilité.
3. Dans le créateur de conditions **Critères d'éligibilité**, ajoutez une ou plusieurs conditions de filtre pour définir les critères auxquels les utilisateurs doivent répondre pour être éligibles au programme de vaccination. Par exemple, les critères d'éligibilité suivants sont définis pour les utilisateurs âgés de plus de 60 ans ou qui sont des professionnels de la santé. Lorsque les utilisateurs fournissent leurs informations personnelles dans le portail, ils doivent répondre à l'une de ces conditions pour être éligibles au programme de vaccination.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre

Configurez la planification avancée des rendez-vous pour un centre. La planification avancée des rendez-vous vous permet de configurer différents calendriers de vaccination (hebdomadaire, quotidien et plus) et vous fournit la capacité de répondre aux besoins changeants des différents centres et programmes.

Avant de commencer

Accédez à la **Vaccine Administration Management > Administration >**

Propriétés et assurez-vous que la propriété **Activer la configuration de rendez-vous spécifique à l'emplacement de gestion de l'administration des vaccins** (sn_vaccine_sm.enable_vam_appointment_config) est sélectionnée.

⚠ Avertissement :

Une fois que vous avez activé la propriété et que vos configurations de planification avancée des rendez-vous sont opérationnelles, évitez de désactiver la propriété afin d'éviter toute incohérence de données.

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez la planification avancée des rendez-vous pour un centre. Vous pouvez créer des configurations de rendez-vous à utiliser à un emplacement spécifique ou à réutiliser dans plusieurs centres et programmes.

Pour chaque configuration de rendez-vous, vous pouvez créer un ou plusieurs calendriers de vaccination pour configurer les heures de début et de fin quotidiennes, les jours pendant lesquels les rendez-vous peuvent être réservés, l'inclusion d'une pause quotidienne, et plus encore. Les configurations de rendez-vous s'appliquent à la fois pour les rendez-vous pris individuellement et pour les rendez-vous en masse.

i Important :

Lorsque vous activez cette fonctionnalité, elle remplace la configuration de planification des rendez-vous par défaut qui est appliquée à tous les centres. Pour plus d'informations sur la configuration par défaut, consultez [Configurer la planification des rendez-vous de vaccination](#).

Procédure

- 1. Accédez à la **Vaccine Administration Management > Administration > Programmes**.
- 2. Ouvrez un enregistrement de programme.
- 3. Dans la liste connexe Centre, cliquez sur l'icône d'aperçu (ⓘ) pour ouvrir l'enregistrement du centre de programme.
- 4. Dans le champ **Configuration de rendez-vous**, cliquez sur l'icône de recherche (🔍).
- 5. Cliquez sur **Nouveau**.
- 6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du rendez-vous de vaccination

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de rendez-vous.
Description	Description de la configuration de rendez-vous.
Calendrier des jours non ouvrés	Calendrier des jours non ouvrés à associer à la configuration de rendez-vous.
Durée du rendez-vous	Durée du rendez-vous pour la configuration de rendez-vous, qui peut aller de 10 minutes à 8 heures.
Délai	Heure après laquelle le premier créneau de rendez-vous disponible est affiché à l'utilisateur. Par exemple, indiquez que le délai est de quatre heures. Si l'heure actuelle est 7:00, le prochain créneau disponible que l'utilisateur voit sera 11:00.
Nombre max. de jours avant la réservation	Plage de jours sur laquelle l'utilisateur peut afficher les créneaux disponibles pour prendre un rendez-vous. Par exemple, indiquez que la valeur est 14 jours. Lorsque l'utilisateur planifie un rendez-vous, il voit les créneaux disponibles dans les 14 prochains jours.
Temps pour la replanification ou l'annulation	Temps jusqu'auquel l'utilisateur peut reprogrammer ou annuler son rendez-vous. Par exemple, indiquez que la valeur est de six heures. Si le rendez-vous est prévu pour le lundi à 15 h 00, l'utilisateur doit

Traduction automatique

Champ	Description
	replanifier ou annuler le rendez-vous le jour même avant 9 h 00.
Actifs	Option disponible d'activation de la configuration de rendez-vous. Si cette dernière est activée, la configuration de rendez-vous s'applique à la fois pour les rendez-vous pris individuellement et pour les rendez-vous en masse. i Remarque : Une seule configuration de rendez-vous peut être active à la fois.

- 7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
- 8. Dans la liste connexe Calendriers des vaccinations, créez un ou plusieurs calendriers des vaccinations pour la configuration de rendez-vous.
 - a. Cliquez sur **Nouveau**.
 - b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Calendrier des vaccinations

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier des vaccinations.
Date de début	Date de début du calendrier.
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous par fenêtre.
Heure de démarrage quotidienne	Heure de début quotidienne pour le calendrier.
Jours pouvant être réservés	Jours pendant lesquels il est possible de réserver des rendez-vous.
Inclure une pause quotidienne	Option pour inclure une pause quotidienne. Si cette dernière est activée, vous pouvez spécifier l'heure de début et de fin de la pause quotidienne.

Champ	Description
Configuration de rendez-vous	Ce champ est automatiquement réglé sur l'enregistrement de configuration de rendez-vous associé.
Date de fin	Date de fin du calendrier.
Durée du rendez-vous	Ce champ est automatiquement réglé sur la durée de rendez-vous définie dans l'enregistrement de configuration de rendez-vous associé.
Heure de fin quotidienne	Heure de fin quotidienne du calendrier.
Aperçu de la réservation de rendez-vous	Aperçu du calendrier des vaccinations.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

d. Répétez la procédure pour créer des calendriers de vaccination, selon les besoins.

Que faire ensuite

Une fois la configuration finalisée, modifier certaines valeurs de configuration peut avoir des conséquences indésirables sur la planification existante et future des rendez-vous. Pour obtenir des détails sur la façon de gérer les configurations avancées de la planification des rendez-vous pour un centre, consultez [Conseils pour configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre de vaccination](#).

Conseils pour configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre de vaccination

La configuration avancée de la planification des rendez-vous permet aux administrateurs de configurer les durées des rendez-vous, le calendrier quotidien, le calendrier des jours non ouverts, etc. Cette configuration est utilisée pour identifier les créneaux disponibles ainsi que la capacité d'un emplacement au jour le jour, et permettre aux utilisateurs de sélectionner des créneaux de rendez-vous en fonction des paramètres configurés.

Sachez que la modification de certaines valeurs de configuration finalisée d'un centre de vaccination peut avoir des conséquences indésirables sur les rendez-vous existants et futurs.

Les formulaires et tables suivants fournissent des conseils utiles pour gérer les configurations avancées de la planification des rendez-vous pour un centre de vaccination et l'impact de certains changements. Cependant, ces conseils ne constituent pas une liste exhaustive de toutes les conséquences possibles.

Formulaire Configuration du rendez-vous de vaccination

<

☰

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

Formulaire Configuration du rendez-vous de vaccination

Champ	Recommandation et impact
Nom	Vous pouvez modifier le champ nom sans provoquer de conséquences indésirables.
Description	Vous pouvez modifier le champ description sans provoquer de conséquences indésirables.
Calendrier des jours non ouvrés	N'ajoutez pas de nouveau calendrier des jours non ouvrés lorsqu'il existe des rendez-vous à l'emplacement actuel. Elle invalide les rendez-vous existants. N'ajoutez pas de jours fériés au calendrier des jours non ouvrés existant. Les nouveaux jours fériés peuvent déjà contenir des rendez-vous réservés.
Durée du rendez-vous	• Ne modifiez pas la durée du rendez-vous lorsque des rendez-vous ont déjà été créés à l'emplacement actuel. • Impact : modifier la capacité totale d'un emplacement entraîne des chevauchements de créneaux qui entraînent une surréservation des rendez-vous. • Par exemple : 1. Dans votre ancienne configuration, si la fenêtre de rendez-vous était de 5 minutes, le calendrier quotidien aurait

Traduction automatique

Formulaire Configuration du rendez-vous de vaccination (suite)

Champ	Recommandation et impact
	été le suivant : de 09 h 00 à 09 h 05, de 09 h 05 à 09 h 10, de 09 h 10 à 09 h 15 et de 09 h 15 à 09 h 20. Dans cette configuration, vous avez des rendez-vous réservés de 09 h 00 à 09 h 05 et de 09 h 05 à 09 h 10, et des rendez-vous disponibles de 09 h 10 à 09 h 15 et de 09 h 15 à 09 h 20. 2. Si vous créez une nouvelle configuration avec une fenêtre de rendez-vous de 10 minutes, votre calendrier quotidien serait le suivant : de 09 h 00 à 09 h 10, de 09 h 10 à 09 h 20 avec des créneaux disponibles de 09 h 10 à 09 h 20, et les créneaux réels sont affichés dans les mêmes intervalles de 10 minutes. 3. Le changement de configuration entraîne une surréservation dans le créneau de 09 h 00 à 09 h 10, car il a été réservé pour deux rendez-vous dans la configuration précédente.
Délai	Vous pouvez modifier la valeur du délai sans affecter les rendez-vous existants.
Nombre max. de jours avant la réservation	• Ne diminuez pas la valeur, car il est possible que des rendez-vous aient été réservés le dernier jour à l'emplacement actuel. Diminuer la valeur invalide les rendez-vous réservés le dernier jour. • Vous pouvez augmenter la valeur du délai sans affecter les rendez-vous existants.
Date limite de report / annulation	• Vous pouvez modifier la valeur sous condition. • S'il existe un workflow qui a un impact sur les rendez-vous ou les utilisateurs existants, il n'est pas prudent de modifier la valeur.

Traduction automatique

Formulaire Configuration du rendez-vous de vaccination (suite)

Champ	Recommandation et impact
Actifs	• Ne désactivez pas la configuration lorsqu'il y a des rendez-vous existants. Elle invalide les rendez-vous existants. • Vous pouvez activer la configuration précédemment inactive sans affecter aucun rendez-vous.

Formulaire Calendrier des vaccinations

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

Traduction automatique

Formulaire Calendrier des vaccinations

Champ	Recommandation et impact
Nom	Vous pouvez modifier le champ nom sans provoquer de conséquences indésirables.
Date de début	• N'augmentez pas la valeur, car des rendez-vous peuvent être réservés entre l'ancienne et la nouvelle date de début. Augmenter la valeur invalide les rendez-vous réservés entre l'ancienne et la nouvelle date de début. • Vous pouvez réduire la valeur uniquement lorsqu'il n'y a pas de créneaux qui se chevauchent et qui sont configurés dans l'autre calendrier sous la même configuration de rendez-vous. • Par exemple :

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

Formulaire Calendrier des vaccinations (suite)

Champ	Recommandation et impact
	1. Indiquez que votre ancien calendrier a une date de début du 8 avril 2021 et a des jours pouvant être réservés du lundi au vendredi de 09 h 00 à 18 h 00. 2. Créez un autre calendrier dans la même configuration de rendez-vous avec une date de début au 1er mars 2021 et une date de fin au 31 mars 2021. 3. Maintenant, si vous modifiez la date de début du calendrier au 31 mars 2021, cela crée un créneau réservable qui chevauche le calendrier existant le 31 mars 2021, et le système créera une erreur.
Date de fin	• Ne diminuez pas la valeur car des rendez-vous peuvent être réservés entre la nouvelle et l'ancienne date de fin. Augmenter la valeur invalide les rendez-vous réservés entre la nouvelle et l'ancienne date de fin. • Vous pouvez augmenter la valeur uniquement lorsqu'il n'y a pas de créneaux qui se chevauchent et qui sont configurés dans l'autre calendrier sous la même configuration de rendez-vous.
Rendez-vous par fenêtre	• Ne définissez pas le nombre de rendez-vous par fenêtre sur 0. • Vous pouvez augmenter le nombre de rendez-vous par fenêtre. • Ne réduisez pas le nombre de rendez-vous par fenêtre pour une configuration de service lorsque des rendez-vous ont déjà été créés. • Impact : réduire le nombre total de rendez-vous par fenêtre entraîne une surréservation des rendez-vous par créneau pour les rendez-vous créés avant le changement. • Par exemple : 1. Ancienne configuration : vous aviez 4 rendez-vous par fenêtre. Si le nombre total de fenêtres = 2, votre capacité totale est de 2*4 ou 8. Si vous aviez

Traduction automatique

Formulaire Calendrier des vaccinations (suite)

Champ	Recommandation et impact
	créé 4 rendez-vous par créneau, la capacité totale utilisée est de 4*2 ou 8. 2. Nouvelle configuration : vous aviez 2 rendez-vous par fenêtre. Si vous avez deux fenêtres totales, votre nouvelle capacité totale est de 2*2 ou 4. Mais si vous aviez déjà créé 4 rendez-vous par créneau (à partir d'une configuration passée), votre capacité totale est de 4*2 ou 8. 3. Avec cette configuration, la capacité totale (8) dépasse la nouvelle capacité totale de 4, ce qui entraîne une surréservation des rendez-vous.
Heure de démarrage quotidienne	Ne modifiez pas l'heure de début quotidienne lorsque des rendez-vous sont déjà présents. La modification crée une surréservation des créneaux et invalide les rendez-vous précédents.
Heure de fin quotidienne	- Vous pouvez augmenter l'heure de fin quotidienne. L'augmentation n'est valide que lorsque la durée du rendez-vous et les valeurs de début quotidienne ne sont pas modifiées. - N'avancez pas l'heure de fin quotidienne lorsque des rendez-vous sont déjà présents. Cela crée une surréservation des créneaux et invalide les rendez-vous précédents.
Jours pouvant être réservés	- Vous pouvez ajouter des jours sans affecter les rendez-vous existants. - Supprimer les jours pouvant être réservés lorsque des rendez-vous ont déjà été créés invalide les rendez-vous passés. - Par exemple : - Dans votre ancienne configuration, supposons que le samedi puisse être réservé et que des rendez-vous soient réservés le samedi. - Si vous créez une nouvelle configuration dans laquelle la réservation le samedi

Traduction automatique

Formulaire Calendrier des vaccinations (suite)

Champ	Recommandation et impact
	n'est pas possible, tous les rendez-vous précédemment réservés pour le samedi ne sont plus valides.
Inclure une pause quotidienne	• Ne modifiez pas la valeur de la case à cocher Inclure une pause quotidienne. • N'ajoutez pas le temps de pause quotidien si cette case à cocher est décochée. • Ne modifiez pas la durée de la pause. • Ne définissez pas les heures de début et de fin de la pause comme identiques aux heures de début et de fin quotidienne, car elles ne généreront pas de créneaux pouvant être réservés.

Configurer la planification en fonction de l'inventaire pour un centre

Configurez la planification en fonction de l'inventaire disponible pour un centre.

Avant de commencer

Accédez à la **Vaccine Administration Management > Administration > Propriétés** et assurez-vous que la propriété **Active la gestion des stocks de vaccins** (`sn_vaccine_sm.enable_inventory_management`) est sélectionnée.

⚠ Avertissement :

Une fois que vous avez activé la propriété et que vos configurations basées sur l'inventaire sont opérationnelles, évitez de désactiver la propriété afin d'éviter toute incohérence de données.

Rôle requis : `sn_vaccine_sm.admin` ou `sn_vaccine_sm.inventory_manager`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez la planification en fonction de l'inventaire disponible pour un centre. La planification en fonction de l'inventaire vous permet de limiter la réservation de rendez-vous en fonction de l'inventaire disponible pour ce jour. Par exemple, indiquez qu'un centre dispose de 200 doses disponibles et de 500 créneaux de rendez-vous disponibles pour une journée particulière. Étant donné qu'il n'y a que 200 doses, la réservation de rendez-vous est plafonnée à 200 rendez-vous pour ce jour.

Lorsque vous recevez un lot d'approvisionnement en vaccins dans un centre spécifique, vous pouvez fournir des détails sur le lot (type de vaccin, nombre de doses, date d'expiration, etc.) et l'ajouter à votre inventaire. Vous pouvez ensuite automatiser ou distribuer manuellement l'inventaire sur une plage de dates spécifique. Vous pouvez également suivre manuellement les doses perdues.

i Important :

Cette fonctionnalité est uniquement disponible pour les rendez-vous prévus par l'utilisateur. Elle n'est actuellement pas prise en charge pour la réservation en masse.

Procédure

- 1. Accédez à la **Vaccine Administration Management > Administration > Programmes**.
- 2. Ouvrez un enregistrement de programme.
- 3. Dans la liste connexe Centre, ouvrez un enregistrement de centre de vaccination.
- 4. Dans la liste connexe Lot d’approvisionnement en vaccins, créez un nouvel enregistrement pour chaque lot d’approvisionnement en vaccins que vous recevez sur ce site.
 - a. Cliquez sur **Nouveau**.
 - b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Lot d'approvisionnement en vaccins

Champ	Description
Numéro de lot	Numéro du lot.
Modèle de vaccin	Modèle du vaccin du lot.
Centre	Centre du programme où se trouve le lot.
Disponible à partir de	Date à laquelle le lot est disponible.
Expire le	Date d’expiration du lot, telle que spécifiée par le fabricant.
Notes	Notes sur le lot.
Nombre total de doses	Nombre total de doses dans le lot. Ce nombre doit être calculé manuellement par le gestionnaire d’inventaire.
État	État du lot : ▪ Non disponible ▪ Disponible

- c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
 - d. Pour confirmer que le lot a été reçu et qu'il est ajouté à l'inventaire pour ce site, cliquez sur **Rendre disponible**.
5. Pour distribuer le lot automatiquement.

Traduction automatique

a. Ouvrez l'enregistrement du lot d'approvisionnement en vaccins.

b. Cliquez sur **Distribuer**.

Le lot est réparti uniformément sur un nombre spécifié de jours ouvrés, en fonction de la configuration de la planification des rendez-vous du site. Par exemple, indiquez que le lot est distribué sur sept jours dans un centre fermé les samedi et dimanche. Si la distribution du lot commence le lundi, elle est répartie uniformément au cours des sept prochains jours ouvrés (du lundi au vendredi de cette semaine, puis les lundi et mardi suivants).

Remarque :

Par défaut, le nombre est réglé sur sept jours. Pour modifier le nombre de jours, accédez à **Vaccine Administration Management > Administration > Propriétés** et mettez à jour la propriété **Nombre de jours pour distribuer un lot** (`sn_vaccine_sm.im_lot_distribution_day_count`).

Lorsque vous distribuez le lot automatiquement, vous pouvez ajuster manuellement les doses allouées pour une journée individuelle. Ouvrez l'enregistrement Disponibilité des vaccins par lot pour le jour pour lequel vous souhaitez mettre à jour les doses, puis mettez à jour le champ **Doses allouées**.

6. Pour distribuer le lot manuellement.

a. Ouvrez l'enregistrement du lot d'approvisionnement en vaccins.

b. Dans la liste connexe Disponibilité des vaccins, cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Disponibilité des vaccins

Champ	Description
Centre	Centre où le vaccin est disponible.
Disponible le	Date à partir de laquelle le vaccin est disponible.
Modèle de vaccin	Modèle du vaccin du programme.
Doses allouées	La valeur de ce champ est automatiquement définie.
Doses réservées	La valeur de ce champ est automatiquement définie.
Doses utilisées	La valeur de ce champ est automatiquement définie.

Champ	Description
Doses perdues	Nombre de doses perdues par jour. Ce nombre doit être saisi manuellement par le gestionnaire d’inventaire.
Notes	Notes sur la disponibilité du vaccin.

- d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
- e. Dans la liste connexe Disponibilité par lots, cliquez sur **Nouveau**.
- f. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Disponibilité des vaccins par lot

Champ	Description
Lot d'approvisionnement	Lot à associer à la disponibilité du vaccin.
Disponible le	Date à partir de laquelle le vaccin est disponible. La date doit se trouver dans la plage de disponibilité et d’expiration du lot associé.
Doses allouées	Nombre de doses allouées. Le nombre de doses allouées doit être inférieur au nombre total de doses disponibles dans le lot associé.
Notes	Notes sur la disponibilité des vaccins pour ce lot.

- g. Cliquez sur **Envoyer**.
- h. Pour créer d'autres enregistrements pour la disponibilité des vaccins, répétez la procédure Disponibilité par lots, selon les besoins.

Configurer la planification des rendez-vous de vaccination

Les rendez-vous sont automatiquement planifiés lorsque les utilisateurs demandent une vaccination via le portail ou l'utilisation de la réservation en masse. Définissez un calendrier à suivre pour la création de rendez-vous automatique, par exemple, créer uniquement des rendez-vous sur des jours spécifiques de la semaine ou pendant des périodes spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vaccine Administration Management fournit une configuration de rendez-vous que vous pouvez modifier pour répondre aux besoins de votre organisation.

Les rendez-vous sont automatiquement planifiés pour les utilisateurs en fonction de la configuration que vous avez définie. Toutefois, les utilisateurs peuvent sélectionner une autre heure de rendez-vous dans le portail si l'heure planifiée automatiquement ne leur convient pas.

Important :

Cette configuration de planification des rendez-vous par défaut est appliquée à tous les centres. La configuration de la planification avancée des rendez-vous est disponible à partir de la version 4 de Vaccine Administration Management. Pour en savoir plus sur la façon d'activer et de configurer la fonctionnalité, consultez [Configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Administration des vaccins > Administration > Configurations de service**.
2. Cliquez sur l'enregistrement Planifier un rendez-vous de vaccination.
3. Mettez à jour les informations dans chaque section du formulaire pour modifier la configuration selon les besoins.
Pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de remplir chaque section, voir [Configurer la prise de rendez-vous](#) .

Pour en savoir plus sur la façon de gérer les configurations de réservation de rendez-vous une fois que les rendez-vous commencent à être réservés, consultez [Recommandations sur la configuration de réservation de rendez-vous pour Vaccine Administration Management \[KB0953615\]](#) .

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer des réservations de rendez-vous multi-vaccins

Administrez les réservations de rendez-vous multi-vaccins en fonction de la sélection automatique et de la sélection manuelle de la méthode de vaccination. Vous pouvez sélectionner votre méthode de vaccination préférée en fonction des critères d'éligibilité, de l'ordre de sélection de la méthode et de la disponibilité de l'inventaire.

Vous pouvez gérer les réservations de rendez-vous multi-vaccins après avoir apporté des modifications de configuration aux propriétés système Vaccine Administration Management. La fonctionnalité multi-vaccins peut être classée de manière générale en sélection automatique de la méthode de vaccination et en sélection manuelle de la méthode de vaccination.

Remarque :

Si vous avez effectué votre premier rendez-vous, vous ne pouvez pas changer la méthode. Toutefois, vous pouvez changer la méthode en reprogrammant votre première dose. Lors de la reprogrammation de votre rendez-vous, si vous changez la méthode, elle s'applique automatiquement à la deuxième dose.

Entre autres critères, la méthode multi-vaccin prend également en charge l'éligibilité et l'affectation basées sur l'âge en précisant les tranches d'âge dans les critères d'éligibilité de la méthode. La liste des méthodes est visible uniquement si vous êtes éligible à plusieurs méthodes de vaccination.

Par exemple, dans le cas où les tranches d'âge de plus de 60 ans sont les seules éligibles pour recevoir le vaccin Pfizer. Si vous êtes en dehors de cette tranche d'âge, vous ne recevrez pas le vaccin Pfizer, même si ce dernier est disponible. Au lieu de cela, le système

évalue d'autres méthodes qui répondent aux critères d'éligibilité définis pour le programme et la méthode.

Sélectionner automatiquement la méthode

i Remarque :

La sélection automatique de la méthode de vaccination s'applique uniquement si la valeur de la propriété système *sn_vaccine_sm.enable_inventory_management* est **vrai**.

Lorsque vous tentez de prendre rendez-vous, le système affecte automatiquement la méthode de vaccination en fonction de l'ordre de sélection de la méthode et de la disponibilité de l'inventaire. En d'autres termes, si la propriété système de gestion de l'inventaire (*sn_vaccine_sm.enable_inventory_management*) est **vrai**, la demande de vaccination affecte automatiquement la méthode avec l'ordre le plus bas et disponible dans l'inventaire.

Par exemple, si un centre de vaccination a le vaccin Moderna en stock, la demande est créée avec de Moderna au lieu de Pfizer, même lorsque la méthode Pfizer est celle avec l'ordre le plus bas.

Sélectionner manuellement la méthode

Vous pouvez sélectionner manuellement la méthode de vaccination préférée lors de la réservation d'un rendez-vous. La sélection manuelle de la méthode fonctionne avec ou sans la gestion de l'inventaire des vaccins.

Si la propriété système de sélection de créneau (*sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice*) correspond à **false**, la méthode de vaccination sélectionnée est conservée comme préférence. S'il n'y a pas de disponibilité pour la deuxième dose, le système réserve le créneau avec la même méthode dans le centre de vaccination le plus proche. Par exemple, si vous sélectionnez un site de vaccination et que la disponibilité du vaccin Pfizer sur ce site n'est que d'une semaine, la deuxième dose est sélectionnée dans le centre le plus proche utilisant la même méthode.

i Remarque :

Pour que la fonctionnalité s'exécute correctement, assurez-vous que les valeurs des propriétés système de gestion de l'inventaire (*sn_vaccine_sm.enable_inventory_management*) et d'activation multi-vaccin (*sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine*) sont **vrai**.

Réservez des rendez-vous pour les doses suivantes après que la dose précédente a été administrée

Définissez s'il faut activer la réservation de rendez-vous pour toutes les doses du vaccin (pour la réservation de rendez-vous en masse et le libre-service), ou activer la réservation de rendez-vous pour la première dose (avec réservation de rendez-vous ultérieurs après administration de la première dose).

Avant de commencer

Rôle requis : *sn_vaccine_sm.admin*

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Vaccine Administration Management > Administration > Propriétés**.

Pour la propriété *sn_vaccine_sm.book_subsequent_doses* :

- Si la valeur est définie sur **vrai**, les rendez-vous sont réservés pour toutes les doses du vaccin, à la fois dans la planification en masse et le libre-service.
- Si la valeur est définie sur **faux**, seul le rendez-vous pour la première dose est réservé et les rendez-vous suivants sont réservés uniquement une fois la dose précédente administrée.

2. Cliquez sur **Enregistrer**.

Paramètres de la politique de confidentialité pour Vaccine Administration Management

Les utilisateurs sont tenus de donner leur consentement à la confidentialité au moment de leur inscription sur le Vaccine Administration Management portail.

Le script de correctif Migrer les données des termes et conditions est utilisé pour déplacer les utilisateurs existants qui ont accepté automatiquement la Vaccine Administration Management politique vers la nouvelle Healthcare and Life Sciences politique.

Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de la politique de confidentialité, voir [Configurer les paramètres de la politique de confidentialité pour le portail patient](#).

Personnaliser les e-mails de notification de vaccination

Personnalisez les e-mails de notification de vaccination qui sont envoyés aux utilisateurs concernant les rendez-vous de vaccination. Grâce aux personnalisations, vous pouvez tenir les utilisateurs informés des activités, telles que les mises à jour des rendez-vous de réservation de vaccination.

Vaccine Administration Management inclut les notifications par e-mail suivantes.

Notifications par e-mail

Notifications par e-mail	Description
Rendez-vous de vaccination confirmé	Une notification par e-mail envoyée à l'utilisateur en tant que confirmation lorsqu'un rendez-vous est créé.
Rappel de rendez-vous de vaccination	Un rappel par e-mail envoyé à l'utilisateur avant le rendez-vous planifié.
Rendez-vous de vaccination annulé	Une notification par e-mail envoyée à l'utilisateur lorsqu'un rendez-vous est annulé.
Rendez-vous de vaccination replanifié	Une notification par e-mail envoyée à l'utilisateur lorsqu'un rendez-vous est replanifié.

Les notifications par e-mail sont automatiquement envoyées aux utilisateurs dès que le rendez-vous est créé, annulé ou replanifié. Les notifications peuvent être utilisées sans modifications. Toutefois, en tant qu'utilisateur doté du rôle sn_vaccine_sm.admin, vous pouvez également choisir de les personnaliser pour votre organisation. Pour plus

d’informations sur la création et la modification des notifications par e-mail, consultez [Créer une notification par e-mail](#) .

Réserver des rendez-vous de vaccination en masse

Planifiez des rendez-vous pour plusieurs utilisateurs à la fois au lieu de laisser les différents utilisateurs demander des rendez-vous individuellement dans le portail en libre-service.

Avant de commencer

Accédez à la **Vaccine Administration Management > Administration > Propriétés**.

Définissez les valeurs de propriété suivantes dans la table Propriétés système [sys_property].

Table des propriétés système

Propriété	Description
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_distance	La distance maximale, en miles, recherchée pour un lieu de vaccination disponible s'il n'y a pas de créneau de rendez-vous disponible au centre privilégié de l'utilisateur. La valeur par défaut est 50 .
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.distance_unit	Unité de mesure pour la distance considérée pour la réservation de rendez-vous de vaccination en masse. Les options sont mi et km . La valeur par défaut est mi .
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_locations	Le nombre maximal des différents endroits recherchés pour une vaccination s'il n'y a pas de créneau de rendez-vous disponible au centre privilégié de l'utilisateur. Une valeur supérieure pour cette propriété augmente le temps nécessaire pour effectuer la réservation en masse. La valeur par défaut est de 5 .

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

 **Important :**
La réservation en masse ne prend actuellement pas en charge la planification basée sur l'inventaire.

Procédure

1. Créez une table temporaire.
La table doit :

Traduction automatique

- Développez sys_user.

i Remarque :

Pour plus d'informations sur l'extension des tables, consultez [Créer une table](#).

- Le champ Utilisateur de la table doit avoir une référence à sys_user.

2. Importez les données d'historique de santé suivantes pour chaque utilisateur dans la table temporaire.

- Utilisateur
- Centre de vaccination privilégié
- Groupe d'âge
- Allergies aux médicaments, à la nourriture, à un composant vaccinal ou au latex (oui/non)
- Réaction grave ou perte de connaissance, ou presque, pendant ou après une vaccination (oui/non)
- Convulsions ou antécédents de problèmes cérébraux ou nerveux (oui/non)
- Problème de santé de longue durée lié à un problème cardiaque, pulmonaire, rénal, de l'asthme, une maladie métabolique (p. ex., diabète), une anémie ou autre maladie du sang (oui/non)

i Remarque :

ces données sont nécessaires pour réserver des rendez-vous pour les utilisateurs. Si les utilisateurs réservent des rendez-vous dans le portail en libre-service, ils fournissent ces informations au moment de la réservation. Lorsqu'un utilisateur doté du rôle administrateur réserve des rendez-vous en masse pour les utilisateurs, il doit importer les données.

Pour plus d'informations sur l'importation de données, reportez-vous à [la rubrique Jeux d'importation](#) .

3. Accédez à la **Vaccine Administration Management > Administration > Configurations de la réservation en masse** et cliquez sur **Nouveau**.

4. Entrez un nom pour décrire les utilisateurs inclus dans la configuration.

5. Dans le champ **Programme**, sélectionnez le programme de vaccination pour lequel réserver des rendez-vous.

6. Dans le champ **Nom de table**, sélectionnez la table temporaire créée.

7. Dans les champs suivants, sélectionnez la colonne correspondante dans la table temporaire pour mapper les données utilisateur à partir de la table temporaire avec le rendez-vous de l'utilisateur.

- **Historique de santé**
- **Réaction au vaccin**
- **Groupe d'âge**
- **Centre privilégié**
- **Utilisateur**
- **Problèmes de santé de longue durée**
- **Allergies**

8. Dans le champ **Conditions**, ajoutez des conditions de filtre pour définir les utilisateurs pour lesquels réserver des rendez-vous.

9. Pour terminer la configuration, cliquez sur **Envoyer**.

- La configuration est enregistrée, mais les rendez-vous ne sont pas encore planifiés.
- Si un enregistrement de consommateur ou de patient n'existe pas pour un utilisateur ayant rendez-vous, ces enregistrements sont créés pour l'utilisateur.

Que faire ensuite

Lorsque vous êtes prêt à planifier les rendez-vous, revenez à l'enregistrement de configuration et cliquez sur **Traiter la réservation**.

i Remarque :

Chaque fois que vous traitez une réservation, un nouvel enregistrement est créé dans l'onglet **Tâches de réservation en masse**. Utilisez cet onglet pour afficher la progression des rendez-vous planifiés, par exemple, vous pouvez afficher le nombre total de rendez-vous réservés, les rendez-vous réservés dans un centre de préférence, le nombre de réservations ayant échoué pour les utilisateurs, et bien plus.

Annuler les rendez-vous dans une plage de dates donnée

Annulez plusieurs réservations de rendez-vous sur un site dans une plage de dates donnée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin ou sn_vaccine_sm.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Vaccine Administration Management > Administration > Centres**.
2. Ouvrez l'enregistrement de centre de vaccination que vous souhaitez modifier.
3. Pour annuler tous les rendez-vous du site actuel dans une plage de dates donnée, ainsi que les doses concernées, le cas échéant, cliquez sur **Annuler les rendez-vous**.
4. Une fenêtre contextuelle s'affiche et vous permet d'annuler les rendez-vous en choisissant les dates de début et de fin et en cliquant sur **Oui**.
Si la date de fin est vide, tous les rendez-vous après la date de début sont annulés.

Propriétés système de Vaccine Administration Management

La réservation Vaccine Administration Management utilise les propriétés système suivantes. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent accéder aux paramètres de propriété en accédant à **Tout > Vaccine Administration Management > Administration > Propriétés**.

Propriétés système de Vaccine Administration Management

Propriété	Description
sn_vaccine_sm.enable_appointment_slots	Active ou désactive le choix de créneau de rendez-vous. Lorsque cette valeur est définie sur true , les utilisateurs peuvent choisir le créneau. Lorsqu'elle est définie sur faux , le système réserve automatiquement un rendez-vous. La valeur par défaut est false .
sn_vaccine_sm.self_booking_slots_refresh_rate	Définit le nombre de créneaux récupérés par le système pour réserver un rendez-vous dans l'auto-réservation utilisateur. La valeur plus élevée réduit les risques d'échec de rendez-vous dans les scénarios à concurrence élevée.

Propriétés système de Vaccine Administration Management (suite)

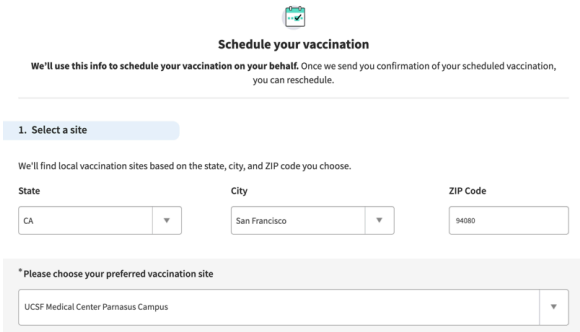
Propriété	Description
	La valeur par défaut est 1. i Remarque : La propriété système s'applique uniquement si la valeur <code>sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice</code> est faux.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.distance	Définissez l'unité de mesure pour la distance prise en compte pour la réservation de rendez-vous de vaccination en masse. Les options sont mi ou km. La valeur par défaut est mi.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.max_distance	Définissez la distance maximale, en miles, recherchée pour un lieu de vaccination disponible s'il n'y a pas de créneau de rendez-vous disponible au centre privilégié de l'utilisateur. La valeur par défaut est 50.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.max_alternative_centers	Définissez le nombre maximal de centres alternatifs recherchés pour une vaccination s'il n'y a pas de créneau de rendez-vous disponible au centre privilégié de l'utilisateur. Une valeur supérieure pour cette propriété augmente le temps nécessaire pour effectuer la réservation en masse. La valeur par défaut est de 5.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.default_program	Définissez le programme par défaut pour le portail Vaccine Administration Management.
sn_vaccine_sm.book_subsequent_doses	Activez la réservation de rendez-vous pour toutes les doses de vaccin (pour la réservation de rendez-vous en masse et le libre-service), ou activez la réservation de rendez-vous pour la première dose (avec réservation de rendez-vous ultérieurs après administration de la première dose). Lorsque la valeur est définie sur vrai, les rendez-vous sont réservés pour toutes les doses du vaccin, à la fois dans la planification en masse et le libre-service. Lorsque la valeur est définie sur faux, seul le rendez-vous pour la première dose est réservé et les rendez-vous suivants sont réservés uniquement une fois la dose précédente administrée. La valeur par défaut est vrai.

Traduction automatique

Propriétés système de Vaccine Administration Management (suite)

Propriété	Description
	Pour plus d'informations sur la réservation des doses suivantes, consultez Réservez des rendez-vous pour les doses suivantes après que la dose précédente a été administrée.
sn_vaccine_sm.enable_vam_appointment_config	Activez ou désactivez la configuration de planification avancée de rendez-vous en fonction du lieu Vaccine Administration Management. La valeur par défaut est vrai. Pour plus d'informations sur l'activation de la configuration des rendez-vous en fonction du lieu, consultez Configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre.
sn_vaccine_sm.fetch_next_available_slot	Activez ou désactivez la recherche du prochain créneau disponible lors de l'ouverture du calendrier de réservation de rendez-vous. La valeur par défaut est vrai.
sn_vaccine_sm.strict_check_lead_time	Affichez l'heure après laquelle le premier créneau de rendez-vous disponible est affiché à l'utilisateur. Lorsque cette valeur est définie sur true, les créneaux pour les doses suivantes sont calculés avec précision en quelques secondes à l'aide du délai ou de l'heure maximale. Lorsqu'elle est définie sur faux, le deuxième créneau peut être réservé à tout moment. Par exemple, si la première dose est administrée le 1er juin à 17h00 et que le délai est de 21 jours, le deuxième créneau peut être réservé après le 22 juin à 17h00. Toutefois, si la propriété a la valeur faux, le deuxième créneau peut être réservé à tout moment le 22 juin. Cette propriété système influe sur la réservation en masse. La valeur par défaut est vrai.
sn_vaccine_sm.enable_self_registration	Activez ou désactivez l'auto-enregistrement pour la réservation de rendez-vous. Si la valeur est définie sur vrai, l'utilisateur peut s'enregistrer et s'inscrire au vaccin. Si la valeur est définie faux, seuls les utilisateurs existants peuvent s'inscrire et réserver des rendez-vous. La valeur par défaut est vrai.

Propriétés système de Vaccine Administration Management (suite)

Propriété	Description
sn_vaccine_sm.show_location_filters	Affichez ou masquez les filtres d'emplacement sur la page Planifier votre vaccination. Si la valeur est définie sur vrai, la liste des sites de vaccination privilégiés est filtrée automatiquement à l'aide des informations personnelles partagées par l'utilisateur. Toutefois, vous pouvez également rechercher d'autres sites de vaccination en fonction de votre choix d'état, de ville ou de code postal préféré.  The screenshot shows a section titled "Schedule your vaccination" with a sub-header "We'll use this info to schedule your vaccination on your behalf. Once we send you confirmation of your scheduled vaccination, you can reschedule." Below this is a step indicator "1. Select a site". A message states "We'll find local vaccination sites based on the state, city, and ZIP code you choose." There are three input fields: "State" (dropdown menu with "CA" selected), "City" (dropdown menu with "San Francisco" selected), and "ZIP Code" (text input with "94080" entered). Below these is a label "* Please choose your preferred vaccination site" and a dropdown menu showing "UCSF Medical Center Parnassus Campus". Si la valeur est définie sur false, les filtres d'emplacement sont inactifs. La valeur par défaut est vrai.
sn_vaccine_sm.mass_booking_concurrency	Configurez le nombre de files d'attente parallèles utilisées pour traiter la réservation en masse. Les valeurs autorisées sont de 1 à 8. i Remarque : 8 files d'attente au maximum peuvent être utilisées pour la réservation en masse. Même si un utilisateur doté du rôle administrateur définit la propriété sur une valeur supérieure à 8, seules 8 files d'attente sont créées. La valeur par défaut est 4. Pour plus d'informations sur l'activation du traitement parallèle de la réservation en masse, consultez Gérer un nombre élevé de réservations simultanées.
sn_vaccine_sm.search_assist_zoom	Réduisez la section de l'assistant de recherche et affichez les résultats de recherche même avec un zoom de 200 %. Pour agrandir la section de l'assistant de recherche, cliquez sur Afficher l'assistant de recherche. Lorsqu'elle est définie sur vrai, cliquer sur Rechercher réduit automatiquement la section de l'assistant de

Propriétés système de Vaccine Administration Management (suite)

Propriété	Description
	recherche. Lorsqu'elle est définie sur faux , le système revient à son comportement par défaut.
sn_vaccine_sm.enable_inventory_management	Activez la planification en fonction de l'inventaire disponible pour un centre de programme. La valeur par défaut est false. Pour plus d'informations sur l'activation de la gestion des inventaires, consultez Configurer la planification en fonction de l'inventaire pour un centre.
sn_vaccine_sm.im_batch_distribution_days	Définissez le nombre de jours pour la distribution d'un lot d'approvisionnement. Vous pouvez distribuer l'inventaire uniformément sur une plage de dates spécifiée. La valeur par défaut est 7.
sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine_ordering	Changez l'ordre de la sélection de méthode lors de la planification de vos vaccinations. Si cette valeur est définie sur true, la méthode sélectionnée automatiquement est basée sur l'ordre de méthode et la disponibilité d'inventaire les plus bas. Lorsqu'elle est définie sur faux, la méthode avec l'ordre le plus bas est sélectionnée. i Remarque : La propriété système s'applique uniquement si la valeur de <i>sn_vaccine_sm.enable_inventory_management</i> est vrai. La valeur par défaut est false.
sn_vaccine_sm.multi_vaccine_availability_check_days	Définissez le nombre de jours à vérifier pour la disponibilité lors de la sélection de méthode. i Remarque : La propriété système s'applique uniquement si la valeur de <i>sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine</i> est vrai. La valeur par défaut est 7.
sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_multi_vaccine	Activez ou désactivez la sélection de la méthode multi-vaccin. Lorsque cette valeur est définie sur true, les utilisateurs peuvent choisir la méthode lors de la planification et de la replanification de leurs rendez-vous. Lorsqu'elle est

Propriétés système de Vaccine Administration Management (suite)

Propriété	Description
	définie sur faux , le système sélectionne automatiquement la méthode en fonction de la configuration de la propriété système <i>sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine</i> . La valeur par défaut est faux .
sn_vaccine_sm.covid.test.validity.days	Définissez la durée maximale en jours utilisée pour les maladies infectieuses, telles que la validité du rapport de test COVID-19. La valeur par défaut est de 3 .
sn_vaccine_sm.vaccine.manage.create_or_update_report	Activez ou désactivez la création ou la mise à jour du rapport de vaccination qui est généré lors de l'autosoumission du rapport du vaccin contre la COVID-19. La valeur par défaut est faux .
sn_vaccine_sm.vaccine.manage.require_vaccine	Définissez la liste des programmes qui nécessitent une preuve de vaccination.
sn_vaccine_sm.vaccine.manage.require_identify_system	Définissez l'identification système des maladies infectieuses, comme le programme de vaccination contre la COVID-19.
sn_vaccine_sm.enable_cache	Activez ou désactivez le cache inclus dans le périmètre pour une utilisation avec l'application. Lorsque la valeur est définie sur vrai , le cache inclus dans le périmètre est activé. Lorsqu'elles sont définies sur faux , les données ne sont pas mises en cache et sont interrogées directement à partir de la base de données. La valeur par défaut est vrai .

Configuration du portail patient pour Vaccine Administration Management

Effectuez toutes les tâches de configuration pour vous assurer que le Vaccine Administration Management portail patient (VAM) est correctement configuré pour l'utilisateur.

Traduction automatique

Tâches de configuration du portail patient pour VAM

Tâche	Description
Configurez le processus de soumission des informations personnelles.	Configurez le processus permettant aux utilisateurs de soumettre leurs informations personnelles pour les vaccins sur le portail patient à l'aide d'un créateur d'enregistrement.
Configurez la méthode de vaccination préférée.	Configurez la méthode de vaccination préférée lors de la planification d'un rendez-vous de vaccination.
Configurez la prise de rendez-vous pour un centre de vaccination.	Configurez la planification avancée des rendez-vous pour un centre de vaccination en fonction de l'inventaire disponible.

Mise en place du processus de soumission des informations personnelles pour les vaccins

Vous pouvez configurer le processus permettant aux utilisateurs de soumettre leurs informations personnelles pour les vaccins sur le portail des patients à l'aide d'un créateur d'enregistrement.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle `sn_vaccine_sm.admin`, vous pouvez configurer les informations utilisateur collectées en mettant à jour le créateur d'enregistrement. Entrez vos informations personnelles. Vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement par défaut pour ajouter d'autres champs ou créer votre propre créateur d'enregistrement. Pour plus d'informations sur la configuration d'un créateur d'enregistrement, consultez [Créateur d'enregistrement](#) .

Configuration de la méthode de vaccination préférée

Vous pouvez configurer la méthode de vaccination préférée lors de la prise d'un rendez-vous de vaccination.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle `sn_vaccine_sm.admin`, vous pouvez choisir votre méthode de vaccination préférée lors de la planification ou du report de vos rendez-vous en définissant la valeur de propriété `sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method` système sur **vrai**.

Pour plus de détails sur la configuration des prises de rendez-vous pour plusieurs vaccins, voir [Configurer des réservations de rendez-vous multi-vaccins](#)

Configurer la prise de rendez-vous pour un centre de vaccination

Vous pouvez configurer la prise de rendez-vous avancée pour un centre de vaccination en fonction des stocks disponibles.

En tant qu'utilisateur ayant le rôle `sn_vaccine_sm.admin`, vous pouvez configurer la planification en mettant à jour le créateur d'enregistrement `Schedule vaccine appointment` . Pour plus d'informations sur la configuration d'un créateur d'enregistrement, consultez [Créateur d'enregistrement](#) .

Vous pouvez également configurer la planification des rendez-vous en fonction de l'emplacement et de l'inventaire. Pour en savoir plus, consultez :

- Configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre.
- Configurer la planification en fonction de l'inventaire pour un centre.

Désactiver les notifications par e-mail automatiques pour la réservation en masse

Pour désactiver les notifications par e-mail automatiques, désactivez d'abord la notification par défaut pour la configuration de rendez-vous, puis désactivez la règle métier correspondante. Par défaut, les notifications par e-mail sont automatiquement envoyées aux utilisateurs lorsque les rendez-vous sont planifiés dans le cadre d'une réservation en masse.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vaccine_sm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les e-mails sont générés automatiquement et partagés lorsque les utilisateurs demandent une vaccination via le portail en libre-service. Vaccine Administration Management fournit une configuration de rendez-vous que vous pouvez modifier pour empêcher l'envoi d'e-mails pour la planification en masse des rendez-vous de vaccination.

À l'aide de l'accès admin, vous pouvez configurer et modifier les règles métiers pour répondre aux besoins de votre organisation.

Procédure

Désactiver la notification par défaut pour la configuration de rendez-vous.

- Accédez à la **Vaccine Administration Management > Administration > Configurations de rendez-vous**.
- Ouvrez l'enregistrement Planifier un rendez-vous de vaccination.
- Cochez la case **Ignorer les notifications par défaut**.
- Cliquez sur **Mettre à jour**.

Vous ne pouvez pas désactiver les notifications par e-mail uniquement pour la réservation en masse. Si vous désactivez les notifications par e-mail pour la réservation en masse, cela s'applique également à la réservation en libre-service.

Désactiver les notifications par e-mail pour la réservation en masse.

- Accédez à la **Notification système > E-mail > Notifications**.
- Ouvrez l'enregistrement Rendez-vous de vaccination confirmé.
- Dans le champ **Actif**, sélectionnez **False**.
- Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer un rappel de rendez-vous et un questionnaire préalable au rendez-vous

Par défaut, les rappels de rendez-vous ne sont pas envoyés à l'utilisateur. Pour activer les rappels de rendez-vous, vous devez configurer le rappel de rendez-vous dans l'enregistrement de configuration de rendez-vous. Vous pouvez également configurer le questionnaire préalable au rendez-vous pour les utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le rappel de rendez-vous envoie à l'utilisateur un e-mail de rappel et un questionnaire préalable au rendez-vous à un moment précis.

Procédure

1. Configurer le rappel de rendez-vous.

- a. Accédez à la **Vaccine Administration Management > Administration > Configurations de rendez-vous**.
- b. Ouvrez l'enregistrement Planifier un rendez-vous de vaccination.
- c. Dans le champ **Rappel de rendez-vous**, sélectionnez l'heure du rappel.

Remarque :

Si le champ n'apparaît pas sur le formulaire, un utilisateur doté du rôle administrateur doit configurer la mise en page du formulaire pour l'inclure. Dans l'en-tête du formulaire, cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire (). Accédez à la **Configurer > Mise en page** et déplacez le champ **Rappel de rendez-vous** vers la liste sélectionnée, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Par défaut, les rappels de rendez-vous ne sont pas envoyés à l'utilisateur. Si vous souhaitez que l'utilisateur reçoive le rappel d'e-mail, vous devez configurer le rappel de rendez-vous et le questionnaire préalable au rendez-vous.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Configurez le questionnaire préalable au rendez-vous.

- a. Accédez à la **Vaccine Administration Management > Administration > Questionnaire de pré-rendez-vous**.

Le créateur d'enregistrement Questionnaire préalable au rendez-vous s'affiche.

- b. Dans la liste connexe Jeux de variables, ouvrez l'enregistrement Dépistage avant vaccination.
Le jeu de variables *Dépistage avant vaccination* s'affiche.

- c. Dans la liste connexe Variables, créez ou mettez à jour des variables pour le questionnaire.
Pour en savoir plus sur la configuration d'une variable, reportez-vous à la rubrique [Variables de catalogue de services](#) .

Important :

Ne configurez pas les variables *task_id* et *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. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Conversations Agent virtuel pour Vaccine Administration Management

Les conversations Agent virtuel permettent aux utilisateurs d'obtenir de l'aide pour le processus de vaccination.

Vaccine Administration Management fournit des rubriques de conversation Agent virtuel si le module d'extension Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) est installé. Une rubrique de conversation représente les dialogues entre Agent virtuel (chatbot) et l'utilisateur visant à atteindre un objectif.

Rubriques des conversations

Rubrique	Description	État par défaut
Réserver un rendez-vous	Permet aux utilisateurs de réserver des rendez-vous de vaccination via le chatbot. Les questions posées dans cette rubrique sont les questions par défaut auxquelles un utilisateur doit répondre lors de la réservation d'un rendez-vous dans le portail en libre-service. Remarque : Cette rubrique est une rubrique de conversation d'espace réservé. Vous pouvez modifier les questions en fonction de vos besoins.	Inactif
Mon éligibilité à la phase de vaccination	Informe les utilisateurs de l'éligibilité à la vaccination et leur permet de prendre un rendez-vous s'ils sont éligibles. Remarque : Cette rubrique est une rubrique de conversation d'espace réservé. Vous pouvez modifier les questions en fonction de vos besoins.	Actif

Rubriques des conversations (suite)

Rubrique	Description	État par défaut
Ressources vaccinales COVID-19	Affiche les articles Knowledge cibles à l'utilisateur. i Remarque : pour utiliser cette rubrique, vous devez activer le module d'extension ServiceNow® Gestion des services Topic Blocks (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Les articles affichés dans cette rubrique sont définis par un mot clé. Par défaut, la rubrique affiche tous les articles contenant le mot clé « vaccin ». Pour changer le mot clé, accédez à cette rubrique dans ServiceNow® Concepteur d'agent virtuel. Dans la rubrique, cliquez sur le bloc Contextual Search. Dans le panneau Propriétés du bloc de rubriques, définissez la valeur du champ de requête sur le nouveau mot clé.	Inactif
COVID-19	Permet aux utilisateurs de déclarer l'état de la vaccination et les résultats des tests COVID-19 à l'aide de blocs de rubriques. • Déclarer l'état de la vaccination : permet aux utilisateurs de signaler l'état de la vaccination. i Remarque : Cette rubrique est une rubrique de conversation d'espace réservé. Vous pouvez modifier les questions en fonction de vos besoins. • Déclarer les résultats des tests COVID-19 : permet aux utilisateurs de signaler les résultats des tests COVID-19. i Remarque : Cette rubrique est une rubrique de conversation d'espace réservé. Vous pouvez modifier les questions en fonction de vos besoins. Les utilisateurs non connectés qui sont des utilisateurs non inscrits doivent fournir un prénom, un nom de famille et une adresse e-mail avant de déclarer eux-mêmes leur état de vaccination ou les résultats des tests COVID-19. Lorsque les utilisateurs déclarent leur état de vaccination ou leurs résultats des tests COVID-19, les notifications par e-mail sont automatiquement envoyées à l'ID d'e-mail de l'utilisateur.	Actif

Pour activer, désactiver ou modifier des rubriques de conversation, accédez à **Collaboration > Agent virtuel > Concepteur**. Dans la page Rubriques, sélectionnez la catégorie **Gestion des vaccins**. Cliquez sur une rubrique que vous souhaitez mettre à jour. Utilisez le bouton bascule **Actif** pour activer ou désactiver une rubrique.

Réessayer la réservation pour les enregistrements de rendez-vous ignorés

Réservez des demandes de vaccination pour les enregistrements de rendez-vous ignorés pour les utilisateurs dont les rendez-vous ont échoué ou qui ont été ignorés en raison de données manquantes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Administration des vaccins > Administration > Configurations de la réservation en masse**.
2. Localisez et ouvrez l'enregistrement de configuration de la réservation en masse en fonction de vos besoins. Les demandes et les rendez-vous créés s'affichent dans l'onglet **Demandes de vaccination**.
3. Corrigez les données et cliquez sur **Réessayer la réservation**.
L'option **Essayer à nouveau la réservation** s'exécutera uniquement pour les utilisateurs que vous avez sélectionnés au départ. Si vous souhaitez effectuer une autre sélection, créez une nouvelle configuration.

Résultats

Toutes les demandes et les rendez-vous créés s'affichent dans l'onglet **Demandes de vaccination**.

Chiffrer les champs de recherche à faire apparaître dans l'assistant de recherche

Chiffrez les champs de recherche pour effectuer une recherche à partir d'un champ différent des champs Prénom, Nom de famille et Téléphone. En chiffrant les champs de recherche, vous pouvez les configurer pour qu'ils apparaissent dans l'assistant de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : security_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez chiffrer des champs tels que la rue, la ville, l'État et le code postal selon les besoins de votre organisation. Les champs déchiffrés sont masqués dans l'assistant de recherche. Par défaut, le prénom, le nom de famille et le téléphone sont visibles par les utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Sécurité de système > Chiffrement de champ > Configurations des champs chiffrés**.
2. Dans le champ **Recherche**, entrez `sn_vaccine_sm_personal_info`.
Dans le tableau Configurations des champs chiffrés, vous pouvez voir plusieurs champs `sn_vaccine_sm_personal_info`.
3. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne Actifs et sélectionnez **Regrouper par Actifs**.
4. Dans le champ **Actif**, sélectionnez **False**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Pour chiffrer ou déchiffrer des champs, répétez les étapes 3 à 5, selon les besoins.

Gérer un nombre élevé de réservations simultanées

Gérez plusieurs files d'attente parallèles pour aider à traiter les rendez-vous de réservation en masse qui s'exécutent en mode parallèle. Vous pouvez distribuer les processeurs

d'événements de réservation en masse à différents nœuds plutôt que de conserver la charge sur un seul nœud.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La propriété `sn_vaccine_sm.mass_booking_parallelism` vous aide à implémenter le flux de réservation de rendez-vous en mode parallèle. Avec un traitement parallèle, la tâche crée des événements distincts pour chaque centre de vaccination. Il permet de répartir uniformément les événements dans les files d'attente parallèles disponibles. Il existe un total de huit processeurs d'événements de réservation en masse.

Remarque :

Huit files d'attente peuvent être utilisées pour la réservation en masse au maximum. Même si un utilisateur doté du rôle administrateur définit la propriété sur une valeur supérieure à **8**, seules huit files d'attente sont créées. Toutefois, la valeur par défaut est définie sur **4**.

Pour éviter les problèmes liés aux performances, des changements de configuration sont nécessaires pour épingler un nœud spécifique. En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez choisir quel thread pointer vers un nœud spécifique afin que la charge soit répartie uniformément entre tous les nœuds. Par exemple, si vous utilisez une instance de plusieurs nœuds, vous pouvez modifier la configuration pour épingler à un nœud spécifique en utilisant le champ ID système pour sélectionner le nœud spécifique sur lequel vous souhaitez que votre processeur d'événements de réservation en masse s'insère. Ce changement de configuration peut améliorer les performances du système.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_trigger.list`.
2. Dans le champ **Recherche**, saisissez `*processeur d'événements de réservation en masse`.
Dans la table Calendrier, vous pouvez voir huit enregistrements de processeur d'événements de réservation en masse.
3. **Facultatif** : Si vous avez une instance de plusieurs nœuds, localisez l'enregistrement de processeur d'événements de réservation en masse et choisissez un nœud dans le champ de colonne **ID système**.
4. Double-cliquez sur la zone vide du champ **ID système**.
 - a. Choisissez un nœud dans la liste des nœuds disponibles.
 - b. Enregistrez l'enregistrement en cliquant sur l'icône de coche verte (icône de )
L'enregistrement de processeur d'événements de réservation en masse est affecté à un nœud spécifique.
5. Pour affecter différents enregistrements de processeur d'événements de réservation en masse à des nœuds spécifiques, répétez les étapes 3 et 4, selon les besoins.

Gérer le traitement d'un nombre élevé d'événements de vaccination simultanés

Gérez plusieurs files d'attente parallèles pour faciliter le traitement des événements de vaccination qui s'exécutent en mode parallèle. Vous pouvez distribuer le processus d'événements de file d'attente de vaccination à différents nœuds plutôt que de conserver la charge sur un seul nœud.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez implémenter le flux de processus des événements de file d'attente de vaccination en mode parallèle. Avec un traitement parallèle, la tâche crée des événements distincts pour chaque file d'attente de vaccination. Ce traitement permet de distribuer les événements à tous les nœuds actifs au lieu de les traiter dans un seul nœud.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_trigger.list`.
2. Dans le champ **Recherche**, entrez `*processus des événements de file d'attente de vaccination`.
3. Sélectionnez l'enregistrement de processus des événements de file d'attente de vaccination.
4. Définissez le champ **ID système** sur **Nœuds actifs**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Cette configuration crée plusieurs enregistrements de `sys_trigger` pour chaque nœud.

Configurer le texte du questionnaire pour les portails de l'utilisateur et du clinicien

Configurez le texte du questionnaire affiché dans les portails de l'utilisateur et du clinicien pour Vaccine Administration Management.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Catalogue > Définitions de catalogues > Gérer les catalogues**.
2. Ouvrez l'enregistrement du catalogue de vaccinations.
3. Dans la liste connexe Éléments de catalogue, mettez à jour le texte du questionnaire en actualisant les variables correspondantes à partir des éléments de catalogue suivants.

Remarque :

Le texte du questionnaire est réparti entre les éléments de catalogue et les variables suivants.

Catalogue de vaccination

Élément de catalogue	Jeu de variables	Variable
Questionnaire préalable au rendez-vous	Dépistage avant vaccination	recently_sick
		recent_vaccination
		pregnant
Planifiez votre vaccination	Divulguer les problèmes de santé	long_term_health_issues
		long_term_health_history
		any_reaction

Élément de catalogue	Jeu de variables	Variable
		any_infections
Entrez vos informations personnelles	Vos informations démographiques	age_group

Pour en savoir plus sur la configuration d’une variable, reportez-vous à la section [Variables de catalogue de services](#) .



Important :

- En mettant à jour le texte du questionnaire, vous actualisez ce texte dans les portails de l'utilisateur et du clinicien.
- Si vous désactivez une variable, la question sera masquée dans les portails de l'utilisateur et du clinicien.
- Si vous créez une question, la nouvelle question n'est pas affichée dans le portail clinicien par défaut. Vous devez également mettre à jour le widget de pré-vaccine_questionnaire en accédant à **Tout > Portail de services > Widgets**. Pour en savoir plus sur la configuration d’un widget, consultez [Widgets du portail de services](#) .

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer VAM la propriété pour activer la mise en cache dans le champ d’application

Utilisez un cache inclus dans le champ d’application au lieu d’un cache global pour Vaccine Administration Management améliorer les performances de l’application.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant la Tokyo publication, l’application VAM utilisait un cache global. Les utilisateurs existants qui utilisent un cache global et qui souhaitent améliorer les performances de l’application à l’aide d’un cache inclus dans le périmètre doivent d’abord l’activer en configurant une propriété système.

Remarque :

Pour les nouveaux utilisateurs de la version, la mise en cache incluse dans le champ d’application Tokyo est activée par défaut.

Procédure

- 1. Entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation.
- 2. Recherchez sn_vaccine_sm.enable_cache.
- 3. Dans le champ **Valeur** , entrez vrai pour activer la mise en cache dans le champ d’application.
- 4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Options de chiffrement dans Vaccine Administration Management

Vaccine Administration Management Fournit une prise en charge du chiffrement pour sécuriser les informations sensibles.

Le chiffrement empêche les utilisateurs non autorisés de consulter des données de santé sensibles.

L’option Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes du Now Platform est prise en charge dans l’application Vaccine Administration Management .

Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes

Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes fournit une capacité de chiffrement améliorée par rapport à la prise en charge du chiffrement et utilise le cadre de travail de gestion de clé (KMF).

Lorsque, en tant qu’administrateur, vous installez l’application Vaccine Administration Management , les modules de chiffrement et les configurations de chiffrement pour chiffrer les champs sensibles ainsi que le KMF sont également installés automatiquement. Pour gérer et auditer les opérations de chiffrement sur votre ServiceNow instance, en tant qu’administrateur, vous pouvez choisir d’activer le module d’extension Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes (com.glide.now.platform.encryption) en option. Pour plus d’informations sur l’obtention Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnesde , consultez [Activer Chiffrement au niveau des colonnes d’Entreprise](#) . Pour plus d’informations sur la sélection du module de chiffrement parent, consultez [Créer un module cryptographique](#) .

Vaccine Administration Management Champs chiffrés

sn_vaccine_sm_personal_info	occupation
sn_vaccine_sm_personal_info	preferred_id
sn_vaccine_sm_personal_info	code postal
sn_vaccine_sm_personal_info	province
sn_vaccine_sm_personal_info	healthcare_worker
sn_vaccine_sm_personal_info	age_group
sn_vaccine_sm_personal_info	sexe
sn_vaccine_sm_personal_info	pays
sn_vaccine_sm_personal_info	ethnicité
sn_vaccine_sm_personal_info	other_occupation
sn_vaccine_sm_personal_info	rue

Traduction automatique

Vaccine Administration Management Champs chiffrés (suite)

sn_vaccine_sm_personal_info	city
sn_vaccine_sm_questionnaire	recently_sick
sn_vaccine_sm_questionnaire	recent_vaccination
sn_vaccine_sm_questionnaire	any_other_comments
sn_vaccine_sm_questionnaire	pregnant
sn_vaccine_sm_request	age_group
sn_vaccine_sm_request	any_infections
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issue_details
sn_vaccine_sm_request	health_history
sn_vaccine_sm_request	any_reaction
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issues

Utiliser Vaccine Administration Management

Découvrez comment les utilisateurs, les cliniciens et les fournisseurs de l'administration utilisent Vaccine Administration Management.

Utiliser le portail des patients pour s'inscrire à un programme de vaccination

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_vaccine_sm.user, vous pouvez vous inscrire à un programme de vaccination, fournir vos informations personnelles, planifier et gérer vos rendez-vous de vaccination, fournir des mises à jour sur votre état de santé, etc., le tout à partir d'un portail unique en libre-service.

Utilisation du portail des patients pour les 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

Traduction automatique

Sur la page de destination, dans le widget Statut COVID-19, vous pouvez voir toutes les informations concernant le statut vaccinal et les résultats des tests COVID-19.

Vous pouvez scanner le code QR pour partager votre statut vaccinal et les détails de vos résultats de test, tels que l'état des doses administrées, les dates de vaccination, le statut vaccinal, la méthode de vaccination et les résultats des tests. Vous pouvez également consulter les détails de votre statut vaccinal et des résultats de votre test de dépistage de la COVID-19 en cliquant sur **Afficher les détails**.

S'inscrire en tant que patient

Si vous avez créé un compte sur le portail des patients et que vous avez également installé l'application Vaccine Administration Management, vous pouvez planifier des vaccinations pour vous-même et pour les autres membres du ménage.

Fournir vos informations personnelles

Fournissez vos renseignements personnels dans le portail des patients

Une fois inscrit, vous pouvez fournir vos informations personnelles pour aider les organisations à déterminer si vous êtes éligible pour la planification des rendez-vous.

Lorsque vous vous connecterez au portail plus tard, vous pourrez voir les vaccins auxquels vous êtes éligible ou les vaccins qu'il vous reste à planifier dans la section Vaccins suggérés pour vous de la page de destination. Vous pouvez également consulter votre historique de vaccination.

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 two main sections: 'Your work situation' and 'Your demographic info'. 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 three questions: 'Your date of birth' (with a text input field for 'YYYY-MM-DD' and a calendar icon), 'Your gender' (with radio button options for 'Male', 'Female', and 'Other'), and 'Your ethnicity' (with radio button options for 'Hispanic or Latino', 'Black or African American', 'Native American', 'Decline to say', 'Asian American', 'White', and 'Other').

Traduction automatique

Planifier et gérer vos vaccinations

Prenez rendez-vous et gérez vos vaccins dans le portail des patients

Si vous êtes éligible, planifiez vos rendez-vous de vaccination.

Vous pouvez choisir votre méthode de vaccination préférée. Toutefois, la disponibilité dépend de l'ordre de sélection de la méthode, ainsi que de la disponibilité de l'inventaire.

Vous pouvez choisir le même site de vaccination pour plusieurs doses, ou choisir un site de vaccination différent pour chaque dose. Une fois que vous avez planifié vos rendez-vous, une confirmation de rendez-vous avec un code QR vous est envoyée par e-mail.

now

AppointmentsVaccinations

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 --

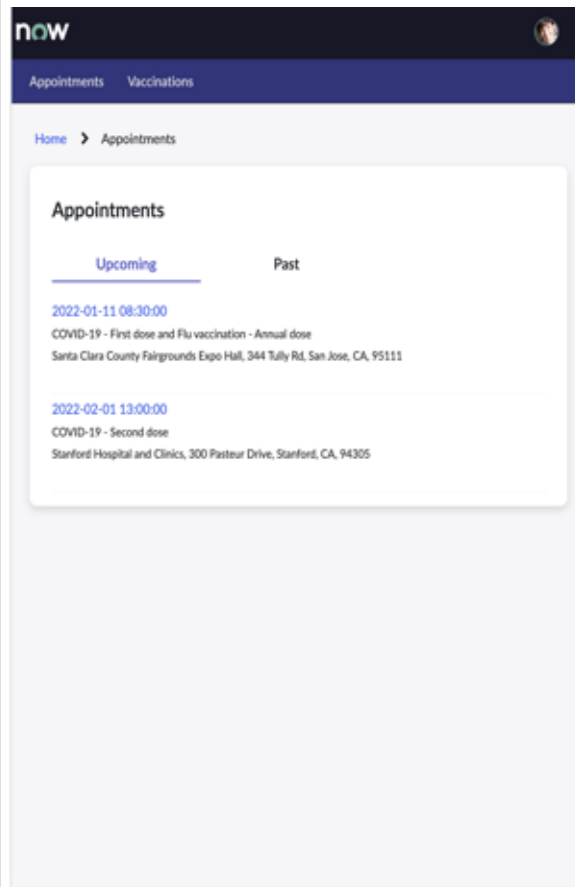
City

-- None --

Traduction automatique

Prenez rendez-vous et gérez vos vaccins dans le portail des patients (suite)

Consultez tous vos rendez-vous à venir.



Traduction automatique

Prenez rendez-vous et gérez vos vaccins dans le portail des patients (suite)

Affichez les détails d'un rendez-vous spécifique.

Vous pouvez également :

- replanifier un rendez-vous ;

i Remarque :

si vous avez effectué votre premier rendez-vous pour un programme de vaccination de plusieurs doses, vous ne pouvez pas changer la méthode. Toutefois, vous pouvez changer la méthode en reprogrammant votre première dose. Si vous changez la méthode en reprogrammant votre rendez-vous, elle s'applique automatiquement aux doses suivantes.

- choisir différents emplacements pour plusieurs rendez-vous ;
- annuler un rendez-vous.

i Remarque :

si vous annulez un rendez-vous, tous vos rendez-vous ouverts pour ce programme de vaccination sont annulés. Par exemple, si vous annulez le deuxième rendez-vous d'un programme de vaccination à trois doses, les deuxième et troisième rendez-vous sont annulés.

The screenshot displays the 'Appointment details' page in the ServiceNow patient portal. At the top, the 'now' logo is visible, followed by navigation tabs for 'Appointments' and 'Vaccinations'. The breadcrumb trail shows 'Home > Appointments > Appointment details'. The main content area features the appointment date and time '2022-01-11 08:30:00' with buttons for 'Cancel appointment' and 'Reschedule'. Below this, a table provides details: Reason (COVID-19 - First dose and Flu vaccination - Annual dose), Appointment code (JB6Y20MTWG), and Location (Santa Clara County Fairgrounds, Expo Hall, 344 Tully Rd, San Jose, CA 95111). A 'Get Directions' link is provided. A section titled 'Before you arrive' lists instructions: complete a screening form, bring identification, and bring a face mask. At the bottom, a QR code is shown with the instruction 'Show this QR code when you check in at the site.'

Fournir des mises à jour sur votre santé

Fournir des mises à jour sur votre état de santé dans le portail patient

Fournissez vos mises à jour d'intégrité dans le portail. De plus, les organisations ont la possibilité de vous envoyer un rappel de rendez-vous et un questionnaire de pré-rendez-vous à un moment précis avant le rendez-vous de vaccination.

The screenshot shows a web interface for a 'Pre-appointment questionnaire'. At the top, there's a navigation bar with 'now' logo, 'Appointments', and 'Vaccinations'. Below this is a breadcrumb trail: '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.

Utilisation du portail du clinicien pour trouver et gérer les rendez-vous de vaccination des utilisateurs

En tant qu'utilisateur disposant du rôle `sn_vaccine_sm.clinician`, vous pouvez trouver les rendez-vous de vaccination des utilisateurs, afficher tous leurs rendez-vous à venir pour un emplacement particulier, consulter et travailler sur un carnet de vaccination, marquer un rendez-vous comme non présenté, annuler un rendez-vous, etc., le tout à partir d'un portail unique.

Traduction automatique

Portail clinicien

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](#)

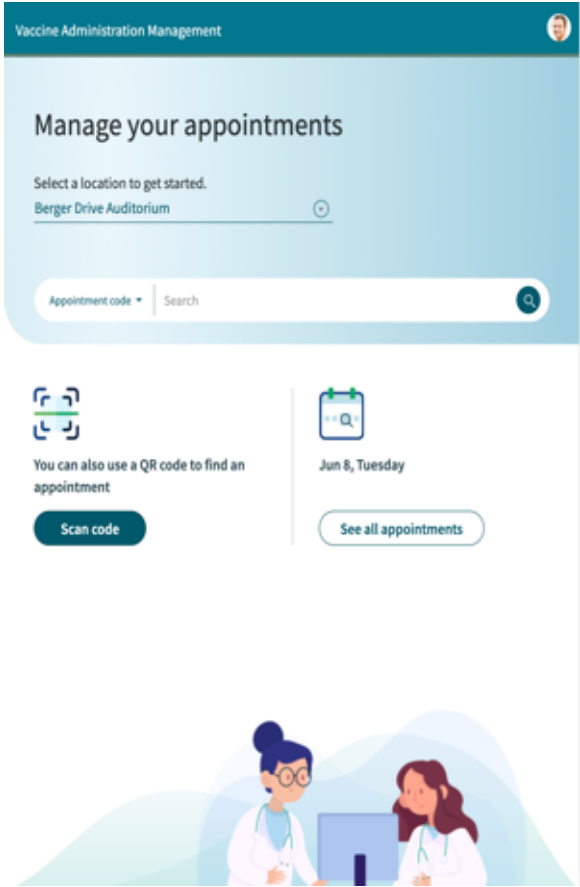
**i Remarque :**

Le portail clinicien est optimisé pour les tablettes et les téléphones mobiles. Toutefois, la vue mobile ne prend actuellement pas en charge la sélection de plus d'un rendez-vous à la fois pour les mises à jour en bloc.

Traduction automatique

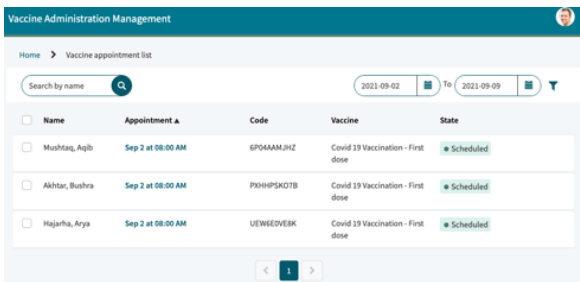
Trouver des rendez-vous de vaccination

Écrans des rendez-vous de vaccination

Description	Écran
Pour trouver des rendez-vous de vaccination, les cliniciens peuvent scanner le code QR de l'utilisateur, saisir le code manuellement ou rechercher le rendez-vous dans le portail. Les cliniciens peuvent consulter les rendez-vous pour un emplacement particulier à partir de la liste. Pour afficher tous les rendez-vous à venir, cliquez sur Voir tous les rendez-vous. Les rendez-vous à venir incluent tous les rendez-vous pour ce jour-là à l'emplacement sélectionné, ainsi que les rendez-vous de l'heure précédente. Par exemple, si le clinicien affiche les rendez-vous à venir à 9 h 00, il verra tous les rendez-vous affectés à partir de 8 h 00 jusqu'à la fin de la journée. Une fois que le clinicien sélectionne un emplacement, il reste sélectionné tout au long de la session.	

Afficher et rechercher des rendez-vous

Écrans d'affichage et de recherche de rendez-vous

Description	Écran
Dans la vue de liste, les cliniciens peuvent voir tous les rendez-vous pour un emplacement particulier, rechercher des utilisateurs par nom et filtrer les rendez-vous. Par défaut, les dates des filtres de rendez-vous sont définies pour une semaine.	

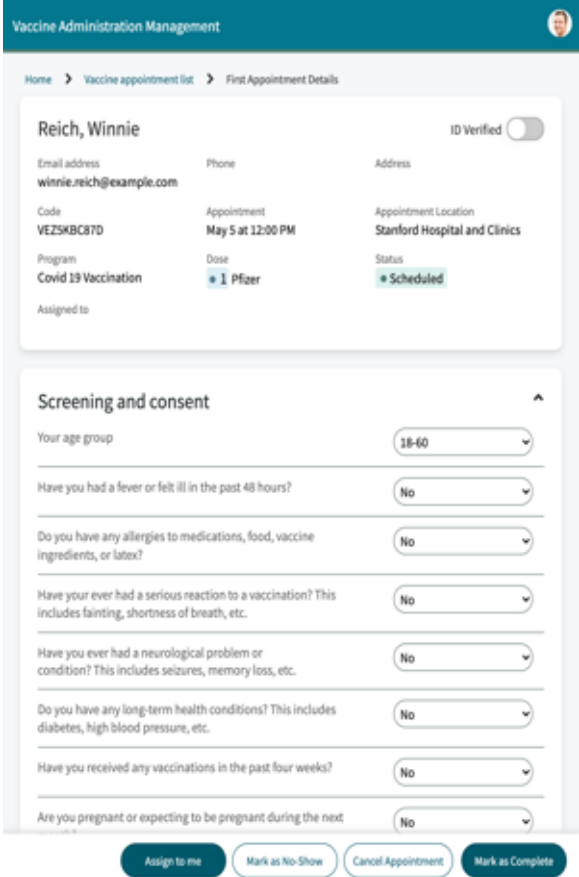
Traduction automatique

Écrans d’affichage et de recherche de rendez-vous (suite)

Description	Écran
i Remarque : À l'aide du filtre de recherche par nom, les cliniciens peuvent afficher uniquement les rendez-vous planifiés pour les utilisateurs inscrits. Toutefois, le clinicien peut toujours scanner le code QR d'un utilisateur interne et administrer le vaccin.	

Afficher et modifier un rendez-vous

Écrans de visualisation et de travail sur un rendez-vous

Description	Écran
Les cliniciens peuvent afficher et modifier un enregistrement de rendez-vous, y compris : • vérifier l'ID de l'utilisateur ; • vérifier les détails de l'utilisateur ; • renseigner les questions de dépistage ; • Vérifiez que le vaccin est administré correctement. S’il y a plusieurs vaccins réservés sous le même rendez-vous et si le clinicien n’en a administré qu’un seul, les détails peuvent toujours être saisis par le clinicien. Plus tard, l’utilisateur peut réserver le vaccin qui n’a pas été administré. • fournir des commentaires et des notes de travail ; • vérifier que l'utilisateur a consenti verbalement au vaccin ; • Vérifier que l'utilisateur a reçu des informations sur le vaccin. • attribuer un rendez-vous à soi-même ; • marquer un rendez-vous comme No-show ; • annuler un rendez-vous ;	 The screenshot displays the 'Vaccine Administration Management' interface. At the top, there's a header with a user profile icon. Below it, a breadcrumb trail shows 'Home > Vaccine appointment list > First Appointment Details'. The main content area is divided into two sections. The top section, titled 'Reich, Winnie', shows patient information: Email address (winnie.reich@example.com), Phone, Address, Code (VEZSKBC87D), Appointment (May 5 at 12:00 PM), Appointment Location (Stanford Hospital and Clinics), Program (Covid 19 Vaccination), Dose (1 Pfizer), Status (Scheduled), and Assigned to. The bottom section, titled 'Screening and consent', contains a series of questions with dropdown menus for answers: 'Your age group' (18-60), 'Have you had a fever or felt ill in the past 48 hours?' (No), 'Do you have any allergies to medications, food, vaccine ingredients, or latex?' (No), 'Have you ever had a serious reaction to a vaccination? This includes fainting, shortness of breath, etc.' (No), 'Have you ever had a neurological problem or condition? This includes seizures, memory loss, etc.' (No), 'Do you have any long-term health conditions? This includes diabetes, high blood pressure, etc.' (No), 'Have you received any vaccinations in the past four weeks?' (No), and 'Are you pregnant or expecting to be pregnant during the next' (No). At the bottom of the form are four buttons: 'Assign to me', 'Mark as No-Show', 'Cancel Appointment', and 'Mark as Complete'.

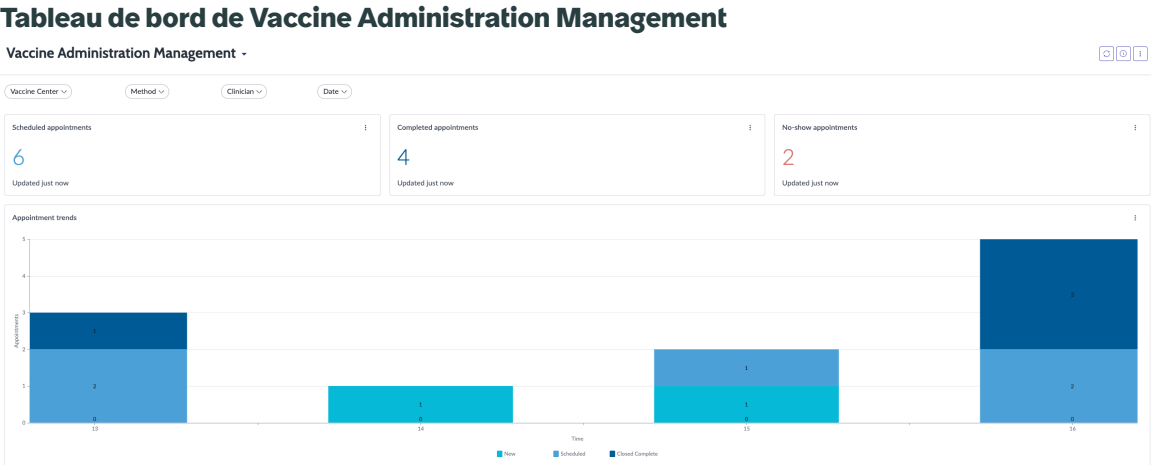
Traduction automatique

Écrans de visualisation et de travail sur un rendez-vous (suite)

Description	Écran
marquer un rendez-vous comme Terminé. Remarque : lorsque le clinicien marque un rendez-vous de vaccination comme terminé, un enregistrement de vaccination est créé pour l'utilisateur et stocké dans la table Vaccination (sn_hcls_immunization).	

Tableau de bord de Vaccine Administration Management

Utilisez le tableau de bord Vaccine Administration Management pour afficher les rendez-vous de vaccination par jour, semaine et mois. Vous pouvez afficher les rendez-vous planifiés, terminés et No-show, ainsi que filtrer les rendez-vous par le centre de vaccination, la date, la méthode et le clinicien.



Rôles Now Platform requis

- Le rôle sn_vaccine_sm.report_manager est requis pour afficher/modifier le tableau de bord et les rapports.
- Le rôle sn_vaccine_sm.report_viewer est requis pour afficher le tableau de bord et les rapports.

Accéder au tableau de bord Vaccine Administration Management

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Vaccine Administration Management > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d'utilisation du tableau de Vaccine Administration Management bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de tableau de bord Vaccine Administration Management	Peut afficher et modifier le tableau de bord Vaccine Administration Management.
Visionneuse de tableau de bord Vaccine Administration Management	Peut afficher le tableau de bord Vaccine Administration Management.

Rapports

Rapports de Vaccine Administration Management

Titre	Type	Table source	Description
Rendez-vous planifiés	Score unique 	Tâche de vaccination [sn_vaccine_sm_task]	Nombre de rendez-vous planifiés.
Rendez-vous terminés	Score unique 	Tâche de vaccination [sn_vaccine_sm_task]	Nombre de rendez-vous terminés.
Rendez-vous No-show	Score unique 	Tâche de vaccination [sn_vaccine_sm_task]	Nombre d'utilisateurs qui ne se sont pas présentés aux rendez-vous prévus.
Tendance des rendez-vous	Colonne 	Tâche de vaccination [sn_vaccine_sm_task]	Répartition du nombre de rendez-vous prévus, terminés et No-show.

Filtres

Filtres de Vaccine Administration Management

Nom	Type de filtre	Type de contrôle d'interface utilisateur	Description
Centre de vaccination	Référence	Sélectionner plusieurs entrées	Filtrez les résultats du rapport en fonction du centre de vaccination sélectionné.

Traduction automatique

Filtres de Vaccine Administration Management (suite)

Nom	Type de filtre	Type de contrôle d'interface utilisateur	Description
Date	Date	Sélectionner une seule entrée	Filtrez les résultats du rapport en fonction de la date sélectionnée.
Méthode	Référence	Sélectionner plusieurs entrées	Filtrez les résultats du rapport en fonction de la méthode de vaccination sélectionnée.
Clinicien	Référence	Sélectionner plusieurs entrées	Filtrez les résultats du rapport en fonction du clinicien sélectionné.

Gérer les rendez-vous des utilisateurs en tant que clinicien ou agent de vaccination

Gérez les rendez-vous des utilisateurs en tant que clinicien ou agent de vaccination pour créer des utilisateurs consommateurs, réserver des rendez-vous de vaccination et choisir le créneau souhaité. Afin de mieux gérer les rendez-vous des utilisateurs, certaines configurations supplémentaires sont effectuées pour l'agent de vaccination.

Rechercher des enregistrements utilisateur

Recherchez un enregistrement utilisateur pour vérifier si un enregistrement existe avant de créer des utilisateurs consommateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.clinician

Procédure

- 1. Accédez à la **Tout > Vaccine Administration Management > Agent > Assistant de recherche**.
- 2. Sélectionnez **Consommateur**.
- 3. Recherchez l'enregistrement consommateur à l'aide des options de recherche fournies telles que le prénom, le nom et le téléphone, puis cliquez sur **Rechercher**.
Si l'enregistrement utilisateur existe, vous pouvez le trouver sous Informations personnelles.

i Remarque :

Les enregistrements des utilisateurs internes qui ont fourni des informations personnelles via le portail Vaccine Administration Management seront inclus dans les résultats de recherche. Toutefois, un clinicien ou un agent de vaccination ne sera pas en mesure de prendre des rendez-vous pour le compte des utilisateurs internes.

Créer des utilisateurs consommateurs

Les cliniciens et les agents de vaccination peuvent créer des dossiers de consommateurs à l'aide de l'application Vaccine Administration Management .

Avant de commencer

Remarque :

Un clinicien ou un agent de vaccin ne peut pas créer d'utilisateurs internes, puis prendre des rendez-vous au nom des utilisateurs.

Rôle requis : sn_vaccine_sm.clinician

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Vaccine Administration Management > Agent > Assistant de recherche.**

2. Cliquez sur **Créer un utilisateur.**

3. Fournissez les informations personnelles de l'utilisateur pour aider les organisations à déterminer s'il est éligible pour la planification des rendez-vous.

Si l'utilisateur a reçu la première dose du vaccin en dehors de l'application Vaccine Administration Management, indiquez la méthode de vaccination et la date de réception de la première dose.

4. Cliquez sur **Envoyer.**

Un nouvel enregistrement d'informations pour l'utilisateur consommateur est créé et renvoie vers l'enregistrement de patient correspondant, s'il existe pour l'utilisateur. La vaccination peut être programmée pour le compte de l'utilisateur. Si aucun enregistrement de patient n'existe pour l'utilisateur, un nouvel enregistrement de patient est créé et renvoie vers les informations et l'enregistrement de consommateur de l'utilisateur.

Rechercher les rendez-vous existants

Recherchez un rendez-vous existant pour le compte de l'utilisateur consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.clinician

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Vaccine Administration Management > Agent > Assistant de recherche.**

2. Sélectionnez **Rendez-vous.**

3. Recherchez les rendez-vous de vaccination à l'aide du code de rendez-vous ou du contact.

4. Cliquez sur **Rechercher.**

Si l'enregistrement de vaccination existe, vous pouvez le trouver sous Tâches de vaccination.

Remarque :

En tant que clinicien ou agent de vaccination, vous pouvez rechercher un rendez-vous existant à l'aide du filtre de contact uniquement pour les utilisateurs consommateurs et non pour les utilisateurs internes. Si vous souhaitez rechercher un rendez-vous existant pour un utilisateur interne, vous devez accéder aux tâches de vaccination et filtrer la liste par nom d'utilisateur.

Planifier un rendez-vous

Planifiez des rendez-vous de vaccination pour le compte de l'utilisateur consommateur.

Avant de commencer

Remarque :

Un clinicien ou un agent de vaccination ne peut pas prendre de rendez-vous au nom des utilisateurs internes.

Rôle requis : sn_vaccine_sm.clinician

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Vaccine Administration Management > Agent > Assistant de recherche**.
2. Sélectionnez **Consommateur**.
3. Recherchez le nouvel enregistrement de l'utilisateur consommateur à l'aide des options de recherche fournies telles que le prénom, le nom et le téléphone, puis cliquez sur **Rechercher**.
Vous pouvez trouver le nouvel enregistrement d'informations sous Informations personnelles.
4. Sélectionnez l'enregistrement pour réserver un rendez-vous.
5. À partir de l'enregistrement de l'utilisateur consommateur, sélectionnez **Réserver un rendez-vous de vaccination**.
Le bouton **Prendre un rendez-vous de vaccination** n'est pas visible pour l'utilisateur interne.
6. Planifiez les rendez-vous de vaccination en choisissant votre méthode et votre site de vaccination préférés.
Vous pouvez choisir le même site de vaccination pour les deux doses, ou choisir un site de vaccination différent pour chaque dose. Pour choisir votre méthode de vaccination préférée lors de la planification ou de la reprogrammation de vos rendez-vous, la valeur de la propriété système `sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method` doit être définie sur **vrai**. Pour plus de détails sur la configuration des réservations de rendez-vous multi-vaccins, consultez [Configurer des réservations de rendez-vous multi-vaccins](#).
7. Renseignez les détails requis, puis cliquez sur **Envoyer**.
Le rendez-vous de vaccination est programmé pour l'utilisateur et des e-mails distincts pour les deux rendez-vous de vaccination sont envoyés à l'utilisateur.
8. Cliquez sur **Fermer**.
Dans la liste connexe Rendez-vous, deux tâches de vaccination distinctes sont créées.

Annuler des rendez-vous existants

Annulez des rendez-vous existants pour le compte de l'utilisateur consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.clinician

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Vaccine Administration Management > Agent > Assistant de recherche**.
2. Sélectionnez **Rendez-vous**.
3. Recherchez les rendez-vous de vaccination à l'aide du code de rendez-vous ou du contact, puis cliquez sur **Rechercher**.
Vous pouvez trouver les enregistrements de vaccination sous Tâches de vaccination.
4. Sélectionnez l'enregistrement utilisateur que vous souhaitez annuler, puis cliquez sur **Annulez le rendez-vous**.

Que faire ensuite

[Replanifier des rendez-vous existants](#).

Replanifier des rendez-vous existants

Replanifiez les rendez-vous existants et choisissez la méthode, la date, le créneau horaire ou le centre de vaccination préféré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.clinician

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Vaccine Administration Management > Agent > Assistant de recherche**.
2. Sélectionnez **Rendez-vous**.
3. Recherchez les rendez-vous de vaccination à l'aide du code de rendez-vous ou du contact, puis cliquez sur **Rechercher**.
Vous pouvez trouver les enregistrements de vaccination sous Tâches de vaccination.
4. Sélectionnez l'enregistrement utilisateur que vous souhaitez replanifier, puis cliquez sur **Replanifier un rendez-vous**.
5. Dans la fenêtre contextuelle Replanifier un rendez-vous, sélectionnez un centre de vaccination, une date et un créneau horaire de rendez-vous, puis cliquez sur **Envoyer**.
La fenêtre contextuelle Replanifier un rendez-vous affiche la confirmation du rendez-vous prévu.

Que faire ensuite

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_vaccine_sm.clinician, vous pouvez également effectuer les actions suivantes pour le compte des utilisateurs.

- **Supprimer**
- **Mettre à jour**
- **Marquer comme terminé**
- **Marquer comme No-show**

Référence de gestion de l'administration des vaccins

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les fonctionnalités de gestion de l'administration des vaccins.

Composants installés avec Vaccine Administration Management

Plusieurs types de composants sont installés avec Vaccine Administration Management, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Remarque :

La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Rôles installés

Rôles installés dans Vaccine Administration Management

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Vaccine Administration Management admin [sn_vaccine_sm.admin]	Administrateur spécifique à l'application pour Vaccine Administration Management. i Important : Par défaut, le rôle administrateur comprend le rôle sn_vaccine_sm.admin. Le rôle sn_vaccine_sm.admin doit être réaffecté à un autre utilisateur, puis supprimé du rôle administrateur. Ce processus protège les données d'application sensibles en limitant l'accès à l'application.	• sn_vaccine_sm.clinician • sn_vaccine_sm.manager • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager
Clinicien [sn_vaccine_sm.clinician]	Peut créer, lire et mettre à jour les demandes de vaccination, les tâches de vaccination et les questionnaires de vaccination.	• sn_vaccine_sm.viewer • agent_workspace_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager • sn_hcls.practitioner
Vaccine Administration Management gestionnaire [sn_vaccine_sm.manager]	Peut créer, lire et mettre à jour les programmes de vaccination, les phases, les centres, les méthodes et les dosages.	• sn_vaccine_sm.viewer • sn_vaccine_sm.model_manager • agent_workspace_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin
Vaccine Administration Management Gestionnaire des modèles [sn_vaccine_sm.model_manager]	Peut créer, lire et mettre à jour les modèles de vaccins et les consommables vaccinaux.	• sn_vaccine_sm.model_viewer
Vaccine Administration Management visualiseur de modèle	Accès en lecture seule aux modèles de vaccins	Aucun

Traduction automatique

Rôles installés dans Vaccine Administration Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_vaccine_sm.model_viewer]	et aux consommables vaccinaux.	
Vaccine Administration Management visionneuse [sn_vaccine_sm.viewer]	Accès en lecture seule aux programmes de vaccination, aux phases, aux centres, aux méthodes et aux dosages.	sn_vaccine_sm.model_viewer
Vaccine Administration Management portail en libre-service pour les utilisateurs [sn_vaccine_sm.user]	Peut demander une vaccination et gérer les rendez-vous.	sn_apptmnt_booking.appointment_booking_
Gestionnaire de tableau de bord Vaccine Administration Management [sn_vaccine_sm.report_manager]	Peut lire et modifier le tableau de bord des rendez-vous.	sn_vaccine_sm.report_viewer
Visionneuse de tableau de bord Vaccine Administration Management [sn_vaccine_sm.report_viewer]	Peut lire le tableau de bord des rendez-vous.	Aucun
Gestionnaire d'inventaire Vaccine Administration Management [sn_vaccine_sm.inventory_manager]	Peut gérer les informations et la distribution du stock de vaccins.	sn_vaccine_sm.inventory_viewer
Visionneur d'inventaire Vaccine Administration Management sn_vaccine_sm.inventory_viewer	Peut lire les tables de gestion de l'inventaire des vaccins.	Aucun

Traduction automatique

Tables installées

Vaccine Administration Management Tables d'applications

Table	Description
Centre de programmes actifs [sn_vaccine_sm_st_active_program_center]	Stocke la liste des centres de vaccination qui font partie d'un programme de

Vaccine Administration Management Tables d'applications (suite)

Table	Description
	vaccination et qui sont encore en cours d'utilisation.
Posologie [sn_vaccine_sm_dosage]	Enregistrez les détails des doses de vaccin pour une méthode de vaccination.
Configuration de réservation en masse [sn_vaccine_sm_mass_booking_config]	Stocke la liste des configurations utilisées pour planifier les vaccinations en masse.
Tâche de réservation en masse [sn_vaccine_sm_mass_booking_job]	Stocke les enregistrements de tâches de prise de rendez-vous de masse, y compris le nombre total de rendez-vous réservés dans la tâche, le nombre total de tâches de vaccination et les réservations ayant échoué lorsqu'une demande de prise de rendez-vous de masse est générée.
Méthode [sn_vaccine_sm_method]	Stocke les détails des méthodes disponibles pour vacciner une personne dans le cadre d'un programme de vaccination.
Informations personnelles [sn_vaccine_sm_personal_info]	Stocke les informations recueillies auprès de l'utilisateur pendant le processus d'inscription à la vaccination, notamment la profession, la démographie, l'adresse et le document d'identité.
Phase [sn_vaccine_sm_phase]	Stocke les étapes d'une version dans laquelle se trouve un programme de vaccin et quand il est disponible pour être administré. Inclut la date de début, la date de fin et d'autres critères d'éligibilité.
Programme [sn_vaccine_sm_program]	Stocke la liste des programmes disponibles utilisés pour administrer les vaccins.
Centre de programmes [sn_vaccine_sm_program_center_mtom]	Stocke la liste des centres de vaccination qui font partie d'un programme de vaccination.
Cas de résultats de test [sn_vaccine_sm_test_result_case]	Stocke les détails d'un ticket de résultat de test, y compris le nom du patient, la date du test, la date d'expiration, les détails d'un

Traduction automatique

Vaccine Administration Management Tables d'applications (suite)

Table	Description
	programme de vaccination et l'état des résultats des tests.
Verrouillage de la prise de rendez-vous de vaccination [sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock]	Stocke les enregistrements qui agissent comme des verrous sur les créneaux de rendez-vous pendant la procédure de prise de rendez-vous. Les enregistrements sont automatiquement supprimés et les verrous sont libérés pour un créneau lorsque la prise de rendez-vous est terminée
Configuration du rendez-vous de vaccination [sn_vaccine_sm_appointment_config]	Stocke les configurations utilisées pour les rendez-vous de vaccination.
Centre de vaccination [sn_vaccine_sm_center]	Stocke les détails des centres de vaccination, l'emplacement du centre de vaccination, les informations de contact et l'entrepôt du centre de vaccination.
Questionnaire de vaccination [sn_vaccine_sm_questionnaire]	Stocke les réponses à un questionnaire envoyé aux utilisateurs ayant réservé un rendez-vous de vaccination.
Demande de vaccination [sn_vaccine_sm_request]	Stocke toutes les demandes de vaccination et le numéro de tâche de vaccination associé, y compris le destinataire de la demande, la vaccination et le programme, ainsi que le statut.
Calendrier de vaccination [sn_vaccine_sm_schedule]	Stocke tous les détails du calendrier de vaccination dans un rendez-vous.
Tâche de vaccination [sn_vaccine_sm_task]	Stocke toutes les tâches de vaccination incluses dans les demandes de vaccination.
Vaccin [sn_vaccine_sm_consumable]	Stocke les détails sur le stock de vaccins, y compris des informations sur le modèle, la quantité et la disponibilité.
Disponibilité des vaccins [sn_vaccine_sm_supply_availability]	Stocke les détails sur la disponibilité d'un vaccin, y compris le centre et la date à laquelle le vaccin est disponible, le modèle de vaccin et les doses allouées, réservées, utilisées et gaspillées.

Traduction automatique

Vaccine Administration Management Tables d'applications (suite)

Table	Description
Disponibilité des vaccins par lot [sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch]	Stocke les détails sur le lot d'approvisionnement associé à la disponibilité des vaccins, y compris la date à laquelle le vaccin est disponible et les doses allouées.
Cas de vaccin [sn_vaccine_sm_case]	Stocke les étuis de vaccins.
Rapports diagnostiques sur la gestion des vaccins [sn_vaccine_sm_diagnostic_reports]	Stocke une liste d'utilisateurs enregistrés sans carnet de vaccination. La table est renseignée lorsque le travail planifié Gestion de la vaccination : utilisateurs enregistrés sans demandes de vaccination est exécuté. Par défaut, la tâche planifiée est inactive.
Modèle de vaccin [sn_vaccine_sm_product_model]	Stocke le modèle du vaccin, y compris le type, le fabricant et le numéro de modèle.
Informations sur le statut vaccinal [sn_vaccine_sm_vaccine_status_information]	Stocke les informations sur le statut vaccinal, y compris le statut du vaccin, les doses administrées, la méthode de vaccination, le nom du patient et la clé de preuve.
Lot d'approvisionnement en vaccins [sn_vaccine_sm_supply_batch]	Stocke les détails sur le lot d'un vaccin ajouté à l'inventaire, y compris le type, le nombre de doses et la date d'expiration.

Modèle de données Vaccine Administration Management

L'application Vaccine Administration Management fournit un modèle de données qui est utilisé dans les workflows d'administration des vaccins.

Vue d'ensemble

Le Vaccine Administration Management modèle de données étend le modèle de Healthcare and Life Sciences données.

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

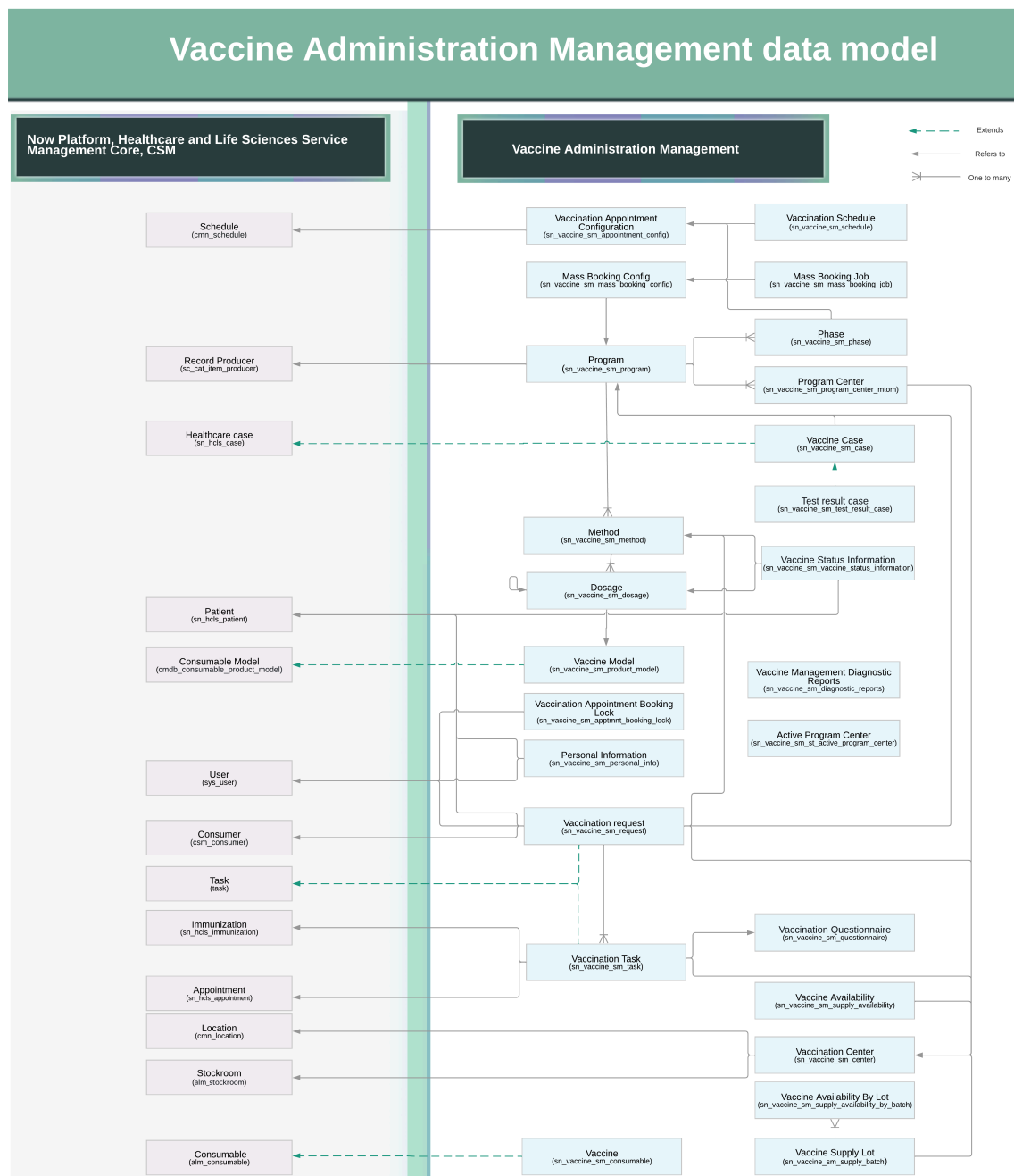
- Tables incluses dans l'application Vaccine Administration Management .
- Tables incluses dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core .

- Tables issues de l'application Gestion du service client (CSM).
- Tables issues de l'application Now Platform.

Vous pouvez installer l'application Vaccine Administration Management pour utiliser son modèle de données.

Le diagramme suivant montre les tables qui composent le modèle de Vaccine Administration Management données et leurs relations.

Modèle de données Vaccine Administration Management



Traduction automatique

Le Vaccine Administration Management modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans l'application pour stocker les Vaccine Administration Management données.

Vaccine Administration Management Tables d'applications

Table	Description
Centre de programmes actifs [sn_vaccine_sm_st_active_program_center]	Stocke la liste des centres de vaccination qui font partie d'un programme de vaccination et qui sont encore en cours d'utilisation.
Posologie [sn_vaccine_sm_dosage]	Enregistrez les détails des doses de vaccin pour une méthode de vaccination.
Configuration de réservation en masse [sn_vaccine_sm_mass_booking_config]	Stocke la liste des configurations utilisées pour planifier les vaccinations en masse.
Tâche de réservation en masse [sn_vaccine_sm_mass_booking_job]	Stocke les enregistrements de tâches de prise de rendez-vous de masse, y compris le nombre total de rendez-vous réservés dans la tâche, le nombre total de tâches de vaccination et les réservations ayant échoué lorsqu'une demande de prise de rendez-vous de masse est générée.
Méthode [sn_vaccine_sm_method]	Stocke les détails des méthodes disponibles pour vacciner une personne dans le cadre d'un programme de vaccination.
Informations personnelles [sn_vaccine_sm_personal_info]	Stocke les informations recueillies auprès de l'utilisateur pendant le processus d'inscription à la vaccination, notamment la profession, la démographie, l'adresse et le document d'identité.
Phase [sn_vaccine_sm_phase]	Stocke les étapes d'une version dans laquelle se trouve un programme de vaccin et quand il est disponible pour être administré. Inclut la date de début, la date de fin et d'autres critères d'éligibilité.
Programme [sn_vaccine_sm_program]	Stocke la liste des programmes disponibles utilisés pour administrer les vaccins.
Centre de programmes [sn_vaccine_sm_program_center_mtom]	Stocke la liste des centres de vaccination qui font partie d'un programme de vaccination.

Traduction automatique

Vaccine Administration Management Tables d'applications (suite)

Table	Description
Cas de résultats de test [sn_vaccine_sm_test_result_case]	Stocke les détails d'un ticket de résultat de test, y compris le nom du patient, la date du test, la date d'expiration, les détails d'un programme de vaccination et l'état des résultats des tests.
Verrouillage de la prise de rendez-vous de vaccination [sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock]	Stocke les enregistrements qui agissent comme des verrous sur les créneaux de rendez-vous pendant la procédure de prise de rendez-vous. Les enregistrements sont automatiquement supprimés et les verrous sont libérés pour un créneau lorsque la prise de rendez-vous est terminée
Configuration du rendez-vous de vaccination [sn_vaccine_sm_appointment_config]	Stocke les configurations utilisées pour les rendez-vous de vaccination.
Centre de vaccination [sn_vaccine_sm_center]	Stocke les détails des centres de vaccination, l'emplacement du centre de vaccination, les informations de contact et l'entrepôt du centre de vaccination.
Questionnaire de vaccination [sn_vaccine_sm_questionnaire]	Stocke les réponses à un questionnaire envoyé aux utilisateurs ayant réservé un rendez-vous de vaccination.
Demande de vaccination [sn_vaccine_sm_request]	Stocke toutes les demandes de vaccination et le numéro de tâche de vaccination associé, y compris le destinataire de la demande, la vaccination et le programme, ainsi que le statut.
Calendrier de vaccination [sn_vaccine_sm_schedule]	Stocke tous les détails du calendrier de vaccination dans un rendez-vous.
Tâche de vaccination [sn_vaccine_sm_task]	Stocke toutes les tâches de vaccination incluses dans les demandes de vaccination.
Vaccin [sn_vaccine_sm_consumable]	Stocke les détails sur le stock de vaccins, y compris des informations sur le modèle, la quantité et la disponibilité.

Traduction automatique

Vaccine Administration Management Tables d’applications (suite)

Table	Description
Disponibilité des vaccins [sn_vaccine_sm_supply_availability]	Stocke les détails sur la disponibilité d’un vaccin, y compris le centre et la date à laquelle le vaccin est disponible, le modèle de vaccin et les doses allouées, réservées, utilisées et gaspillées.
Disponibilité des vaccins par lot [sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch]	Stocke les détails sur le lot d’approvisionnement associé à la disponibilité des vaccins, y compris la date à laquelle le vaccin est disponible et les doses allouées.
Cas de vaccin [sn_vaccine_sm_case]	Stocke les étuis de vaccins.
Rapports diagnostiques sur la gestion des vaccins [sn_vaccine_sm_diagnostic_reports]	Stocke une liste d’utilisateurs enregistrés sans carnet de vaccination. La table est renseignée lorsque le travail planifié Gestion de la vaccination : utilisateurs enregistrés sans demandes de vaccination est exécuté. Par défaut, la tâche planifiée est inactive.
Modèle de vaccin [sn_vaccine_sm_product_model]	Stocke le modèle du vaccin, y compris le type, le fabricant et le numéro de modèle.
Informations sur le statut vaccinal [sn_vaccine_sm_vaccine_status_information]	Stocke les informations sur le statut vaccinal, y compris le statut du vaccin, les doses administrées, la méthode de vaccination, le nom du patient et la clé de preuve.
Lot d’approvisionnement en vaccins [sn_vaccine_sm_supply_batch]	Stocke les détails sur le lot d’un vaccin ajouté à l’inventaire, y compris le type, le nombre de doses et la date d’expiration.

Le Vaccine Administration Management modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans les applications , et Now Platform, Gestion du service client (CSM) pour stocker les Gestion des services de santé et de sciences de la vie Coredonnées.

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core, Now Platformet CSM les tables utilisées dans le modèle de Vaccine Administration Management données

Table	Description	Application
sn_hcls_appointment de rendez-vous]	Fournit les détails de prise de rendez-vous pour un patient.	Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core
Consommable [alm_consumable]	Fournit les actifs associés à un vaccin.	Now Platform
Modèle de consommable [cmdb_consumable_product_model]	Fournit des descriptions des modèles de produits consommables.	Now Platform
Consommateur [csm_consumer]	Fournit des enregistrements de patients associés à des enregistrements de consommateurs.	CSM
Ticket de santé [sn_hcls_case]	Prend en charge les types de tickets de soins de santé, y compris les tickets de vaccination.	Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core
Immunisation [sn_hcls_immunization]	Fournit des informations sur un événement où un patient reçoit un vaccin.	Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core
Emplacement [cmn_location]	Fournit des adresses associées à un patient.	Now Platform
Patient [sn_hcls_patient]	Fournit les détails d'un patient associé aux dossiers de vaccination.	Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core
Créateur d'enregistrement [sc_cat_item_producer]	Fournit les créateurs d'enregistrements pour un programme de vaccination.	Now Platform

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core, Now Platformet CSM les tables utilisées dans le modèle de Vaccine Administration Management données (suite)

Table	Description	Application
Calendrier [sn_cmn_schedule]	Fournit les calendriers des jours non ouvrés en jours et en heures à exclure de la disponibilité des rendez-vous pour un calendrier de vaccination.	Now Platform
Tâche [task]	Fournit une série de champs de tâche standard utilisés sur chacune des tables qui permettent de l'étendre.	Now Platform
Utilisateur [sys_user]	Fournit une série de champs d'utilisateur standard utilisés sur chacune des tables qui permettent de l'étendre.	Now Platform

Pour en savoir plus sur Gestion des services de santé et de sciences de la vie Coreles tables , Now Platform, et CSM reportez-vous à la rubrique [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#), [Tables de modèles de données du secteur](#) , [Tables installées avec Model Management](#) et [Tables installées avec Customer Service Management](#) .

Séparation de domaine et Vaccine Administration Management

Vaccine Administration Management prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Vue d'ensemble

L'application Vaccine Administration Management inclut la séparation de domaine pour les données transactionnelles telles que les programmes de vaccination et les rendez-vous de vaccination. L'application est basée sur le qui inclut également la [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#) séparation de domaine.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Vaccine Administration Management

Pour les clients qui utilisent l'application pour s'inscrire à des Vaccine Administration Management programmes de vaccination et prendre rendez-vous, le domaine est défini à partir de la session de l'utilisateur connecté, dans l'enregistrement créé et les données de santé associées.

Cas d'utilisation

Lorsque les données de santé des prestataires de soins de santé sont séparées par domaines, les demandes de soins de santé et les tâches d'exécution correspondantes sont associées aux domaines clients respectifs.

Intégration à Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Vaccine Administration Management est intégré à l'application, ce qui permet d'activer des options telles que la ServiceNow® Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core synchronisation de certains enregistrements entre les applications et les services, ainsi que l'historique des vaccinations que les utilisateurs patients peuvent consulter.

Vaccine Administration Management s'appuie sur l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core pour créer des dossiers existants de patients, de consommateurs et d'immunisation, ou pour créer des liens vers ceux-ci. L'intégration utilise Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core les tables suivantes :

- Table Patient [sn_hcls_patient] : stocke les détails du patient et établit des liens vers les informations personnelles d'un utilisateur, les dossiers des utilisateurs et des consommateurs.
- Table Immunisation [sn_hcls_immunization] : stocke un enregistrement des données d'immunisation qu'un utilisateur associé peut consulter comme historique de vaccination à partir du portail des vaccins.

L'intégration avec Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core ajoute également le rôle sn_hcls.patient au rôle d'utilisateur Vaccine Administration Management du portail en libre-service [sn_vaccine_sm.user].

Information associée

[Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#)

[Table patient](#)

[Table d'immunisation](#)

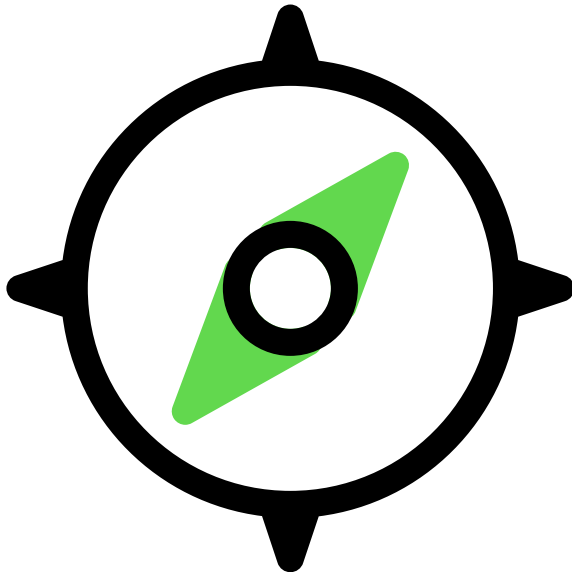
Redox Inbound Integration

Avec l'application ServiceNow® Redox Inbound Integration , utilisez l'échange de données bidirectionnel en temps réel avec des systèmes de santé externes via la Redox plateforme.

Demander des applications dans l'App Store

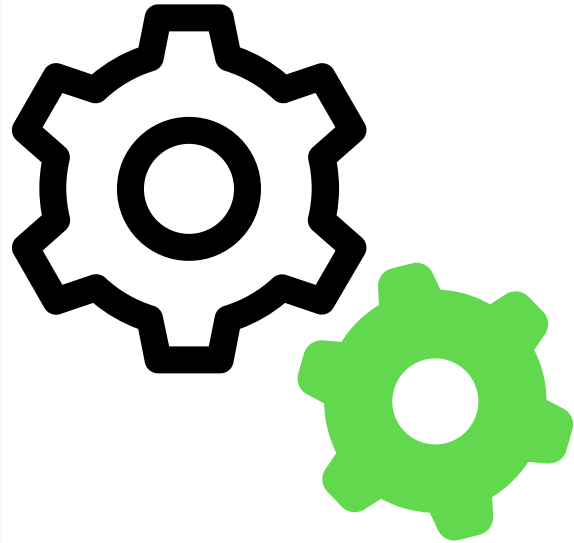
Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées,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

Explorer



En savoir plus sur la façon dont les organisations de soins de santé utilisent Redox Inbound Integration.

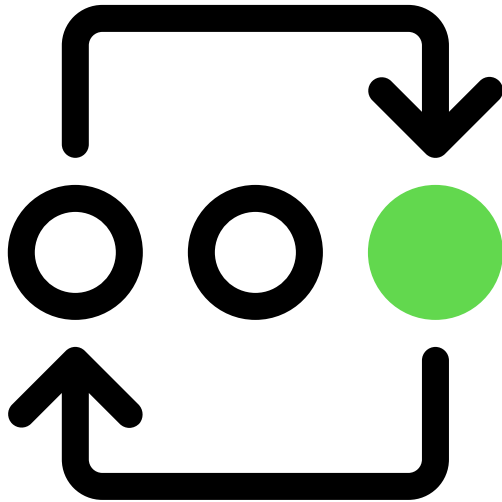
Configurer



Planifiez et configurez votre implémentation.

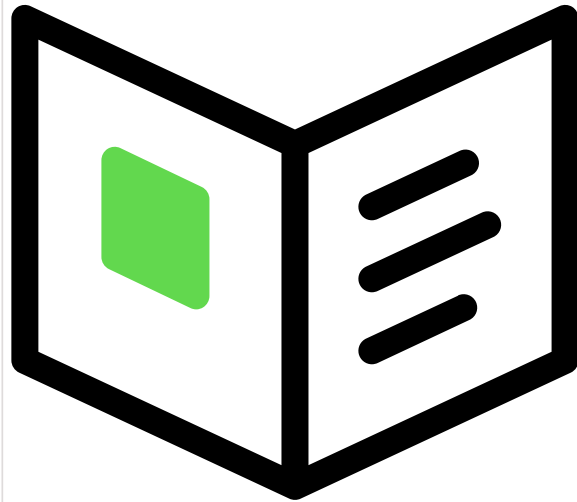
Traduction automatique

Échanger des données



Échangez des données en temps réel entre différents systèmes de santé.

Référence



Obtenez des détails sur les modèles de données et les types d'événements pris en charge.

Explorer Redox Inbound Integration

Que vous commenciez ou étendiez l'implémentation de l'application Redox Inbound Integration , envisagez d'en savoir plus sur l'application utilisée pour l'intégration à un système de santé via la Redox plateforme.

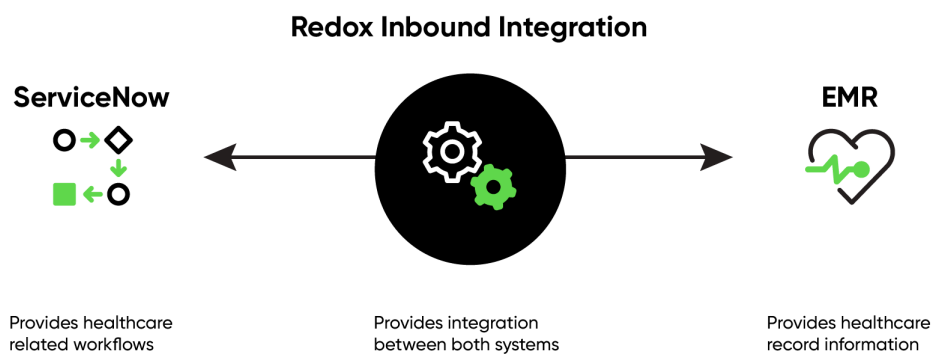
Vue d'ensemble

En tant qu'hôpital, payeur (assurance) ou organisation du secteur des sciences de la vie, vous pouvez déverrouiller la capacité de prise en charge de plusieurs systèmes de santé en activant des intégrations bidirectionnelles entre eux à l'aide de l'application Redox Inbound Integration . Vous pouvez améliorer l'évolutivité et les options des services entrants et sortants proactifs en utilisant l'application pour l'intégrer aux systèmes de santé qui utilisent la Redox plateforme.

Redox Inbound Integration

L'exemple suivant montre le Redox Inbound Integration workflow.

Traduction automatique



Avantages

Redox Inbound Integration fournit les avantages suivants :

Redox Inbound Integration avantages

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
Permet aux systèmes de soins de santé, y compris les systèmes de dossiers médicaux électroniques (DME) et les systèmes de dossiers de santé électroniques (DSE), de s'intégrer ServiceNow Healthcare and Life Sciences au modèle de données basé sur la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) et les normes industrielles Health Level Seven International (HL7) tout en évitant le coût et la complexité de la mise en œuvre d'intégrations point à point en permettant une intégration bidirectionnelle entre plusieurs systèmes de DME et une ServiceNow instance.	Échangez des données de santé en temps réel avec Redox Inbound Integration	Administrateur/clinicien

Pour prendre en main l'application, reportez-vous à la Redox Inbound Integration rubrique [Configuration Redox Inbound Integration](#).

Configurer Redox Inbound Integration

Liez votre Redox moteur à votre ServiceNow instance pour récupérer des informations à partir d'un système de santé qui utilise la Redox plateforme.

Traduction automatique

Tâches de configuration pour l'utilisation de l'application Redox Inbound Integration .

1. Installez le Redox Inbound Integration l'application sur votre ServiceNow instance.
2. Lier votre ServiceNow l'instance avec votre Redox compte.
3. Configurer l'environnement externe Redox système de santé en tant que système source pour Redox Inbound Integration.
4. Créer un utilisateur pour Redox Inbound Integration.
5. Affecter des rôles pour Redox Inbound Integration utilisateurs.
6. Configurez votre ServiceNow informations d'identification d'instance dans Redox moteur.

Installer Redox Inbound Integration

Vous pouvez installer l'application Redox Inbound Integration (sn_redox) si vous disposez du rôle administrateur.

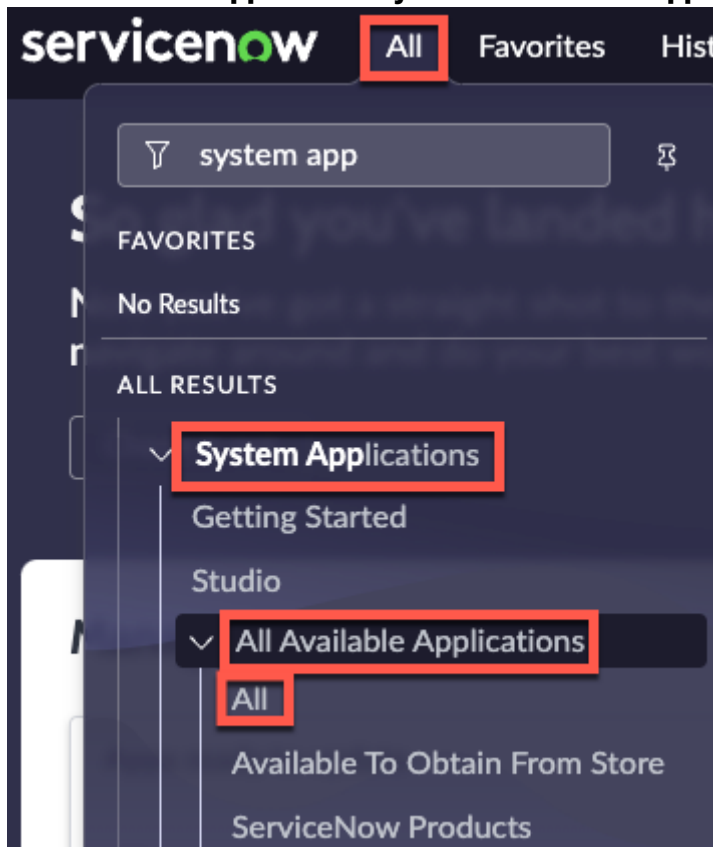
Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .
- Passez en revue la liste des applications [Redox Inbound Integration](#) dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences en matière de licences ou d'abonnements ServiceNow Store , et la compatibilité des versions.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Redox Inbound Integration (sn_redox).

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

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Liez votre ServiceNow instance à votre Redox compte

Créez un point de terminaison d'application OAuth pour que le Redox système de santé externe accède à votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini à Redox Inbound Integration l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : sn_hcls.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout > OAuth système > Registre d'application**.
2. Dans la liste Registres d'application, cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur la page de l'application OAuth, sélectionnez **Créer un point de terminaison d'API OAuth pour les clients externes**.
4. Sur le formulaire Registres d'application, renseignez les détails du Redox système de santé , y compris le nom, l'ID client, l'origine de l'accès, le secret client, l'origine de l'accès, la durée de vie du jeton d'actualisation et la durée de vie du jeton d'accès.

Remarque :

Vous pouvez ignorer les champs **URL de redirection** et **URL du logo** , qui ne sont pas utilisés pour cette configuration.

Pour plus d'informations, consultez [Créer un point de terminaison pour que les clients accèdent à l'instance](#) .

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer le système de santé externe Redox en tant que système source pour Redox Inbound Integration

Autorisez l'application à recevoir Redox Inbound Integration des données du système de santé externe Redox en configurant les ID source et de destination du système dans votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

Configurez la table Système source [sn_hcls_source_system] pour recevoir des données d'un système de santé externe Redox à l'aide de l'application Redox Inbound Integration .

Pour plus d'informations, consultez [Configurer un Redox Système de santé en tant que système source pour une intégration personnalisée](#).

Créer un utilisateur pour Redox Inbound Integration

Créez un utilisateur pour que l'application Redox Inbound Integration reçoive des données d'un Redox système de santé.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Administration utilisateurs > Utilisateurs**.
2. Dans la liste Utilisateurs, cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Utilisateur, renseignez les détails de l'utilisateur, y compris l'ID, les noms et prénoms, l'intégration du calendrier et le fuseau horaire.
4. Dans le champ **Mot de passe**, saisissez le mot de passe de l'utilisateur.
Ce mot de passe peut être permanent ou temporaire.
5. **Facultatif** : Autorisez l'utilisateur à changer le mot de passe lors de la première connexion en cochant la case **Réinitialisation du mot de passe requise**.
6. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
7. Pour désigner cet utilisateur comme utilisateur non interactif, cochez la case **Accès au service Web uniquement**.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

[Affecter des rôles pour Redox Inbound Integration les utilisateurs](#).

Information associée

[Créer un utilisateur](#) 

Affecter des rôles pour Redox Inbound Integration les utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, options et données dans l'application Redox Inbound Integration.

Avant de commencer

- Définissez le périmètre de l'application à Redox Inbound Integration l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Sélecteur d'application](#) .
- [Créer un utilisateur pour Redox Inbound Integration](#).

Rôle requis : sn_hcls.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Redox Inbound Integration.

Rôles requis pour Redox Inbound Integration

Rôle	Description
sn_hcls.admin	Administrateur qui peut accéder à l'application Redox Inbound Integration.

Procédure

Affectez le rôle sn_hcls.admin à l'utilisateur de l'application Redox Inbound Integration.
Pour plus d'informations, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .

Configuration des informations d'identification dans le moteur pour l'envoi Redox de demandes à une ServiceNow instance

Vous configurez les informations d'identification de votre ServiceNow instance dans le moteur pour envoyer Redox des demandes à une ServiceNow instance.

En tant qu'administrateur Redox , configurez les informations d'identification de votre ServiceNow instance dans le Redox moteur pour envoyer des demandes à une ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez le [Redox interne](#) .

i Remarque :

Pour envoyer des demandes à une ServiceNow instance à partir du Redox moteur, veillez à saisir l'URL REST API au format suivant : `https://<nom d'instance>/api/sn_redox/v1/redox_webhook_callbacks`.

Dans le Redox moteur, une demande est déterminée par le type d'événement et la configuration du workflow de votre intégration. Pour plus d'informations, consultez [Modèles de données et types d'événements pris en charge pour Redox Inbound Integration](#).

Échangez des données de santé en temps réel avec Redox Inbound Integration

Utilisez l'application Redox Inbound Integration pour échanger facilement des données en temps réel entre différents systèmes de santé. Échangez des données sans dépendre de la manière dont les systèmes de santé individuels stockent et transmettent les données de santé.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle `sn_hcls.admin`, vous pouvez recevoir et mettre à jour des données de santé d'un système de santé externe dans une ServiceNow instance pour les tâches suivantes :

Ordonnancement

Informez les systèmes de santé externes des nouveaux rendez-vous et des changements apportés aux rendez-vous existants.

Médicament

Fournir un aperçu de l'utilisation actuelle et historique des médicaments pour un patient.
Permettre la notification en temps réel des nouvelles ordonnances et des modifications ou annulations des ordonnances existantes.

Administration des patients

Fournir des flux en temps réel, y compris le suivi et l'enregistrement des patients, en fonction du processus d'admission, de sortie et de transfert (ADT) dans un système de santé.

Fournisseurs

Envoyez des informations sur le fournisseur, telles que les données démographiques, les qualifications et les rôles.

Réclamations

Fournissez des informations sur les transactions de réclamation concernant les services fournis entre les payeurs et les fournisseurs.

Résumé clinique

Affichez des instantanés des dossiers du patient à certains moments.

Pour obtenir la liste complète des modèles de données pris en charge Redox , consultez [Modèles de données et types d'événements pris en charge pour Redox Inbound Integration](#).

En outre, vous pouvez également utiliser le pour envoyer et mettre à jour des Redox Electronic Health Record Spoke données de santé à partir d’un système de santé externe. Pour plus d'informations, consultez [Redox Electronic Health Record Spoke](#) .

Redox Inbound Integration référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les modèles de données et les types d’événements pris en charge pour Redox Inbound Integration.

Modèles de données et types d’événements pris en charge pour Redox Inbound Integration

Dans le Redox moteur, une demande est déterminée par le type d’événement et la configuration du workflow pour votre intégration.

La table suivante présente une liste des types d’événements pris en charge par l’application Redox Inbound Integration dans les Redox modèles de données.

RedoxModèles de données et types d’événements pris en charge par l’application Redox Inbound Integration

Modèle de données	Type d'événement
Résumé clinique	Transmission de type push du patient
	Accéder à l'opération Push
Réclamation	Soumission
	Paie
Fournisseur	Nouveau
	Mettre à jour
	Activer
	Désactiver
Médicaments	Administration
	Nouveau
	Mettre à jour
	Annuler

Traduction automatique

RedoxModèles de données et types d'événements pris en charge par l'application Redox
Inbound Integration (suite)

Modèle de données	Type d'événement
Administrateur patient	NouveauPatient
	Mise à jour du patient
	Arrivée
	Annuler
	Décharge
	Avant admission
	Inscription
Ordonnancement	Nouveau
	Replanifier
	Modification
	Annuler
	Absent
Planification chirurgicale	Nouveau
	Replanifier
	Modification
	Annuler
	Absent

Traduction automatique

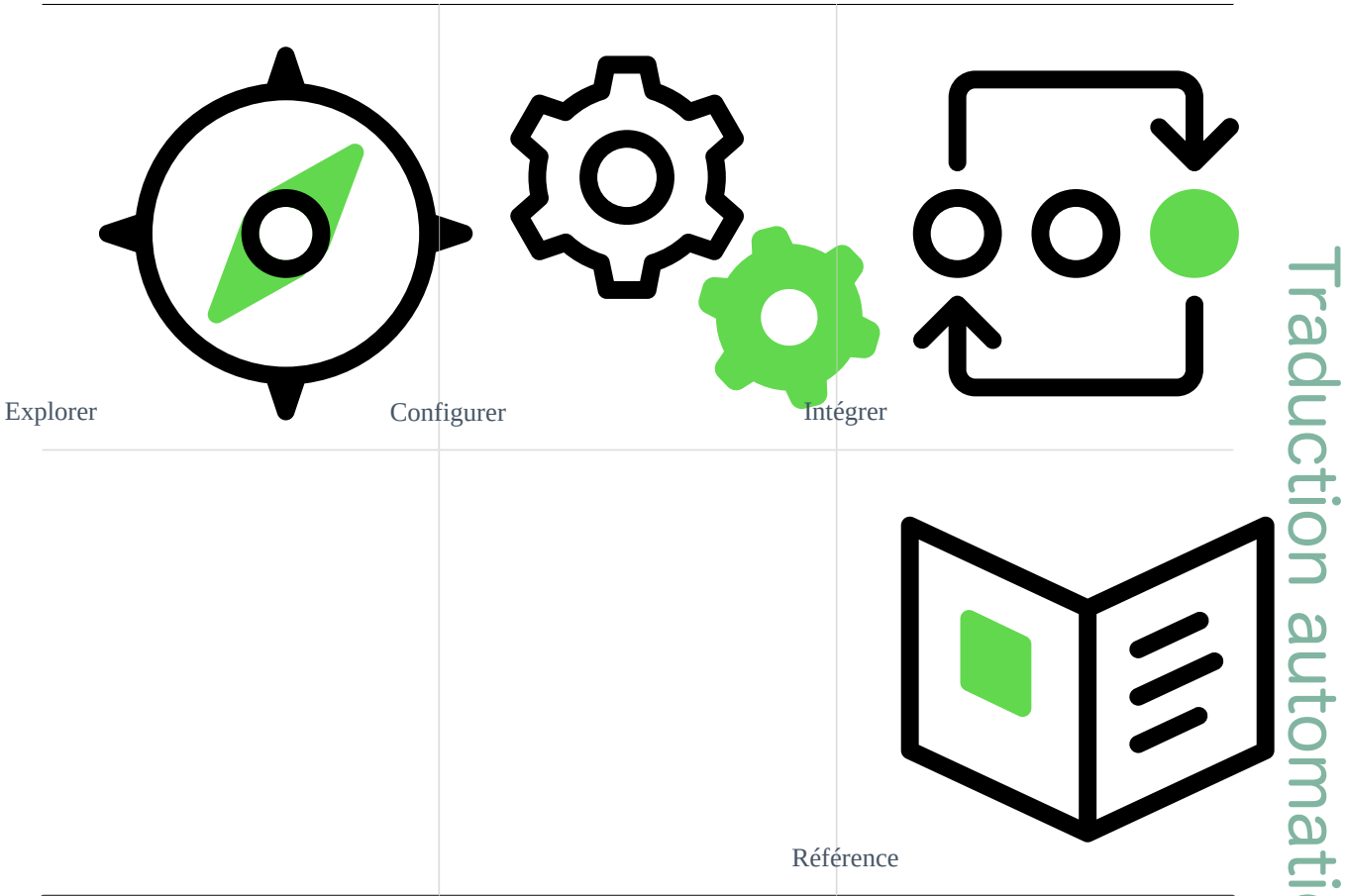
Pour plus d'informations sur les modèles de données, consultez [Types d'événements pour les modèles de données](#) dans la [Redoxdocumentation Redox](#) .

Opérations de l'équipe de soins

Avec l'application Care Team Operations, optimisez les opérations de votre équipe de soins hospitaliers.

TBD

Premiers pas



Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d'autres ressources pour dans ServiceNow Community [↗](#)
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues [↗](#)
- Contact Service et assistance client [↗](#)

Explorer les opérations de l'équipe de soins

TBD

Vue d'ensemble de

utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description

Workflow

1.
2.

avantages

avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de , consultez :

-
-
-

Configuration des opérations de l'équipe de soins

TBD

Vue d'ensemble de la configuration

1.
2.
-
-

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter

La configuration guidée fournit une séquence de tâches qui vous aide à configurer sur votre instance. Pour ouvrir la configuration guidée pour , accédez à .

Pour plus d'informations, consultez .

Référence des opérations de l'équipe de soins

Gestion des appareils cliniques

Avec les ServiceNow® Gestion des appareils cliniques applications, rationalisez la gestion des dispositifs médicaux avec des playbooks et une gestion des cas.

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

ServiceNow® Gestion des appareils cliniques nécessite l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie .

Healthcare Computerized Maintenance Management System

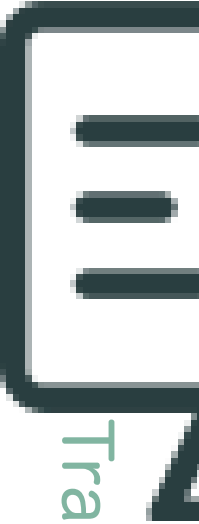
Avec l'application (Healthcare CMMS), gérez le ServiceNow® Healthcare Computerized Maintenance Management System processus en service lié aux dispositifs médicaux, le processus d'examen de la maintenance des équipements alternatifs (AEM), les problèmes liés aux dispositifs médicaux et le processus hors service.

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorer  En savoir plus sur la façon dont les organisations de soins de santé utilisent Healthcare CMMS.	Configurer  Planifiez et configurez votre implémentation.	Traduction automatique  Gérer les tâches à partir du
Demande de services de dispositifs médicaux  Soumettre des demandes d'appareils médicaux en service, d'examen des demandes AEM, de résolution de problèmes d'appareils médicaux ou d'appareils médicaux hors service	Référence  Obtenir des détails sur les composants, y compris les tables.	

Découvrez Healthcare Computerized Maintenance Management System

Que vous commenciez ou étendiez votre implémentation de l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), envisagez d'en savoir plus sur les fonctionnalités disponibles pour gérer les dispositifs médicaux.

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#)  dans la Now Support base de connaissances.

Vue d'ensemble

Pour les ingénieurs cliniciens de votre établissement de soins de santé :

- Améliorez la gestion de la conformité en rationalisant les flux de travail des appareils avec des paramètres de risque pour les patients pour les plans de maintenance.
- Fournissez une visibilité et des données sur tous les appareils (connectés ou non connectés) et les emplacements ou sites dans une source unique de vérité pour dépasser les exigences de conformité.
- Augmentez la productivité de votre équipe grâce au modèle de données intégré des appareils, aux modèles de commande de travaux, à l'expérience mobile et aux rapports de conformité.

Pour les cliniciens de votre établissement de soins de santé :

- Améliorez la satisfaction des cliniciens et réduisez les temps d'arrêt des appareils en rationalisant les workflows de signalement et de réponse aux problèmes.
- Améliorez la productivité de vos équipes en gérant les appareils dans plusieurs hôpitaux, sites ou entreprises.

Le Healthcare CMMS playbook offre une expérience guidée pour examiner les tickets liés aux dispositifs médicaux. À l'aide de ces playbooks, les ingénieurs cliniciens peuvent définir un dispositif médical en service, examiner les plans de maintenance des équipements alternatifs (AEM) et gérer les demandes de mise hors service des dispositifs médicaux associées à un modèle de dispositif médical.

L'application Healthcare CMMS utilise le modèle de données fourni par l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core . Le ticket d'appareil médical est soumis sous la forme d'un ticket d'appareil médical en service, d'un ticket AEM d'appareil médical, d'un ticket d'appareil médical hors service ou d'un ticket de problème d'appareil médical, et affecté à des ingénieurs cliniciens qui peuvent ensuite travailler sur un ticket lié à un problème d'appareil ou utiliser un playbook guidé dans leur Espace de travail application pour résoudre un dispositif médical en service, un ticket AEM ou un dispositif médical hors service.

Fonctionnalités principales

- Gérez le processus de bout en bout des dispositifs médicaux en service.
- Examinez les demandes AEM pour les modèles d'appareils médicaux.

- Créez et gérez des problèmes liés aux dispositifs médicaux pour la maintenance corrective des dispositifs médicaux à l'aide d'un ordre de travail.
- Gérez le processus de bout en bout des dispositifs médicaux hors service.
- Offrez une expérience guidée aux ingénieurs cliniciens pour qu'ils terminent la configuration des dispositifs médicaux en service, examinent les demandes AEM et paramètrent les dispositifs médicaux hors service à partir de l'Espace de travail à l'aide des Healthcare CMMS playbooks.

Pour démarrer avec l'application Healthcare CMMS, consultez [Configurer la GMAO pour le secteur de la santé](#).

Healthcare Computerized Maintenance Management System - Scénario de mise en service des dispositifs médicaux

Utilisez l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) pour paramétrer les dispositifs médicaux en service et les associer à des plans de maintenance.

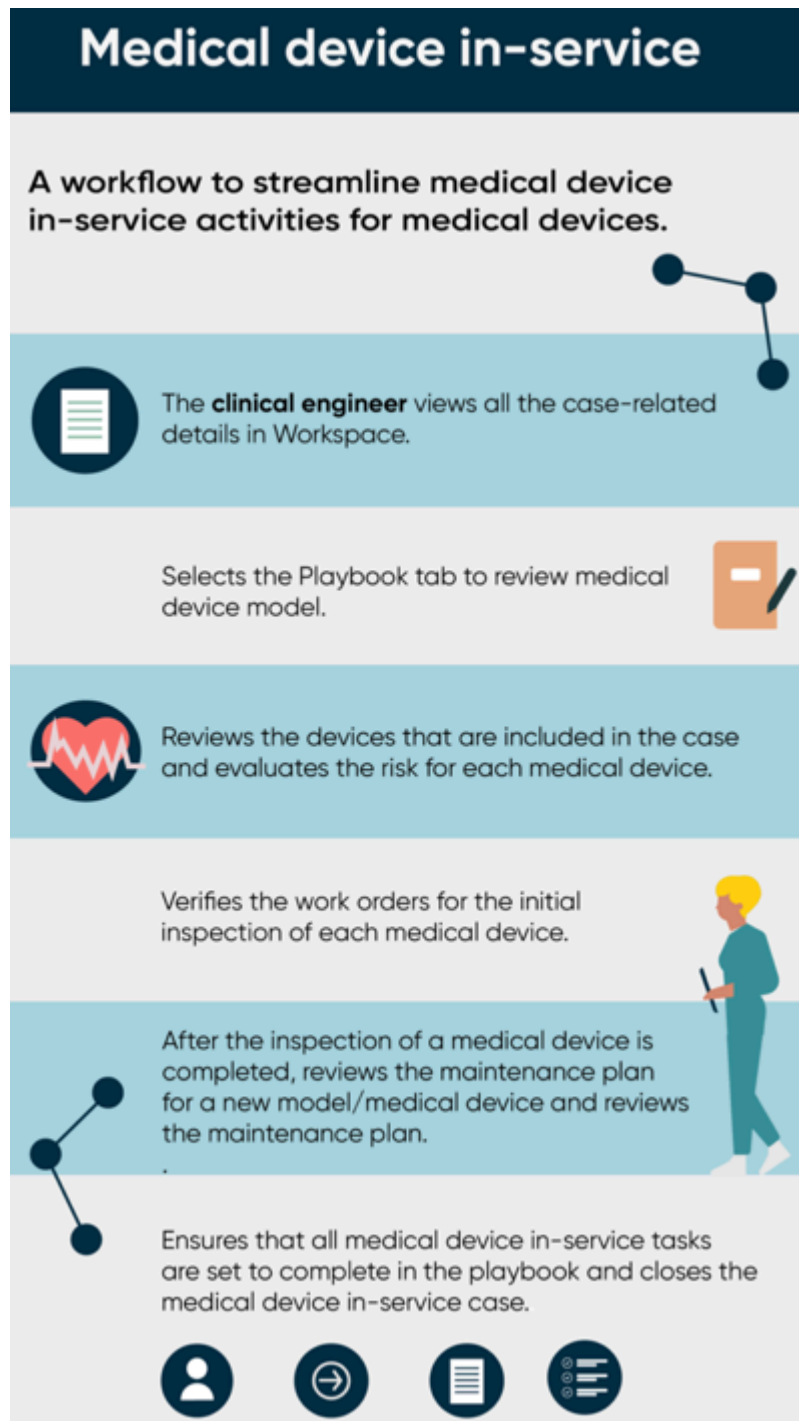
i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#). Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Scénario : Un hôpital achète une nouvelle pompe à perfusion qui doit être mise en service et dont la maintenance planifiée doit être planifiée. Un contributeur de l'organisation des appareils, qui agit en tant que demandeur avec le rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor`, travaille à l'emplacement de l'hôpital et soumet le formulaire de demande de dispositif médical en service à partir du portail du service clientèle de l'hôpital. Dans le formulaire de demande d'appareil médical en service, le contributeur saisit le modèle de dispositif médical et les détails de l'appareil médical tels que le nom du modèle, le numéro de modèle, le fabricant, la description brève, le numéro de série, l'organisation et le centre de coûts. Lorsque le nouveau modèle d'appareil médical est défini sur En service, sélectionnez **Autoriser une autre maintenance** dans le formulaire de demande d'appareil médical en service afin de pouvoir entrer une demande pour AEM. Après avoir soumis le formulaire de demande de dispositif médical en service, un ticket de dispositif médical en service est créé dans l'instance ServiceNow associée au portail du service client de l'hôpital. Pour résoudre le ticket, le Healthcare CMMS workflow lance un playbook configuré pour les tickets en service des dispositifs médicaux. Le ticket est affecté à un ingénieur clinicien qui agit en tant que prestataire avec le rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`.

Le graphique suivant montre comment l'application est utilisée pour le Healthcare CMMS scénario de mise en service des dispositifs médicaux.

Utilisation de l'application pour les Healthcare CMMS dispositifs médicaux en service



Traduction automatique

Les étapes de workflow suivantes expliquent comment les ingénieurs cliniciens dotés du rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` utilisent l'application Healthcare CMMS pour activer le dispositif médical en service :

1. Utilise le Espace de travail pour afficher le ticket d'appareil médical en service .
2. Dans Espace de travail, affiche les informations complètes sur l'appareil médical et son modèle dans l'onglet **Détails** .
3. Sélectionne l'onglet **Playbook** pour afficher toutes les informations nécessaires relatives au ticket.

La mise en page d'un playbook permet aux ingénieurs cliniciens de se concentrer sur les étapes dont ils sont responsables, tout en offrant une visibilité totale sur le cycle de vie du processus de bout en bout.

4. Examine le modèle de dispositif médical.
5. Examine les dispositifs inclus dans le ticket et évalue les risques pour chaque dispositif médical.
6. Examine les bons de travail pour l'inspection initiale de chaque dispositif médical.
7. Une fois l'inspection d'un dispositif médical terminée, ajoute un plan de maintenance pour un nouveau modèle/dispositif médical et passe en revue le plan de maintenance.
8. S'assure que toutes les tâches en service des dispositifs médicaux sont définies comme terminées dans le playbook et ferme le ticket des dispositifs médicaux en service.

Healthcare Computerized Maintenance Management System - Examen d'un scénario de demande AEM

Utilisez l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) pour examiner le plan de maintenance existant lié à un modèle de dispositif médical.

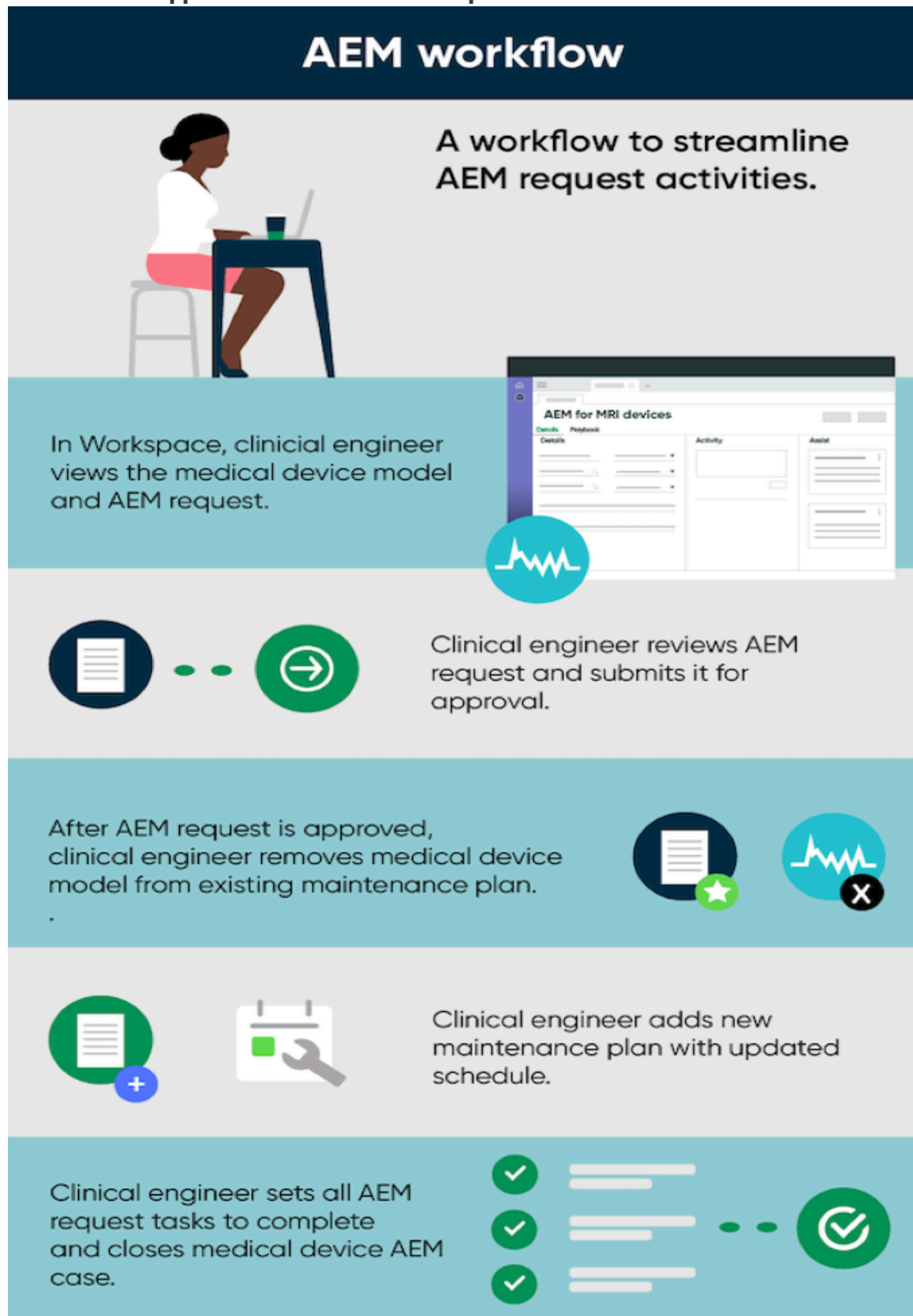
Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#)  . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#)  . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#)  dans la Now Support base de connaissances.

Scénario : Un hôpital doit revoir le plan de maintenance existant pour tous les appareils d'IRM associés à un modèle de dispositif médical. Un contributeur de l'organisation des appareils qui travaille à l'emplacement de l'hôpital envoie le formulaire de demande de maintenance des équipements alternatifs (AEM) à partir du portail du service clientèle de l'hôpital. Le formulaire de demande AEM affiche les modèles d'appareils médicaux qui ont été sélectionnés pour permettre une autre maintenance dans le formulaire. Dans le formulaire de demande AEM, le contributeur saisit l'organisation du demandeur, le modèle de l'appareil médical et d'autres détails, et suggère d'apporter des modifications au calendrier du plan de maintenance. Lorsqu'un ticket AEM d'appareil médical est créé dans l'instance ServiceNow, le Healthcare CMMS workflow lance un playbook configuré pour les tickets AEM d'appareil médical. Le ticket est affecté à un ingénieur clinicien qui agit en tant que prestataire avec le rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`.

Le graphique suivant montre comment l'application est utilisée pour le scénario d'examen Healthcare CMMS des demandes AEM.

Utilisation de l'application Healthcare CMMS pour examiner une demande AEM



Traduction automatique

Les étapes de workflow suivantes expliquent comment les ingénieurs cliniciens dotés du rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` utilisent l'application Healthcare CMMS pour examiner la demande AEM d'un modèle de dispositif médical :

1. Utilisez le Espace de travail pour afficher le ticket AEM de l'appareil médical .

2. Dans l'Espace de travail, affichez les informations complètes sur le modèle de l'appareil médical et les détails de la demande AEM dans l'onglet **Détails .**

Healthcare Computerized Maintenance Management System - Scénario de mise hors service des appareils médicaux

Utilisez l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) pour paramétrer les dispositifs médicaux hors service et créer des ordres de travail de mise au rebut correspondants.

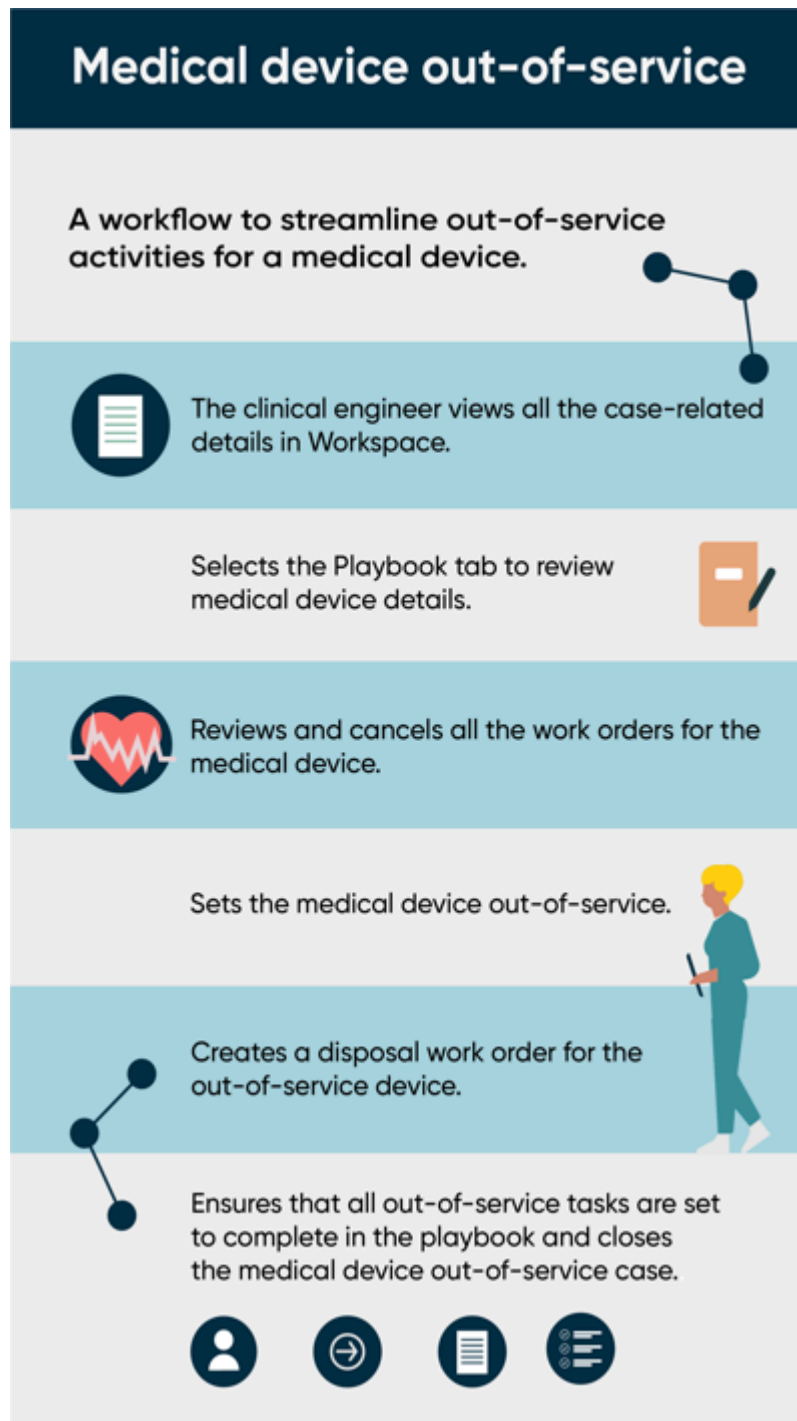
Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#)  . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#)  . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#)  dans la Now Support base de connaissances.

Scénario : Un hôpital doit interrompre ou remplacer un ancien dispositif médical par un nouveau modèle. En raison d'une défaillance qui le rend irréparable, le dispositif médical en cours de remplacement doit être mis hors service. Un contributeur de l'organisation d'appareils qui agit en tant que demandeur avec le rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` travaille à l'emplacement de l'hôpital soumet le formulaire de demande de mise hors service à partir d'un portail de service clientèle de l'hôpital. Dans le formulaire de demande de mise hors service, le contributeur saisit le modèle de dispositif médical et les détails de l'appareil médical tels que demandés par, l'organisation demandée, le modèle d'appareil, l'appareil, les commentaires du demandeur pour l'appareil médical hors service et la description brève. Après avoir soumis le formulaire de demande de mise hors service, un ticket de mise hors service d'appareil médical est créé dans l'instance ServiceNow associée au portail du service client de l'hôpital. Pour résoudre le ticket, le Healthcare CMMS workflow lance un playbook configuré pour les tickets de mise hors service de l'appareil médical . Le ticket est affecté à un ingénieur clinicien qui agit en tant que prestataire avec le rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`.

Le workflow suivant explique comment les ingénieurs cliniques dotés du rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` utilisent l'application pour mettre hors service les dispositifs médicaux :

Utilisation de l'application pour le Healthcare CMMS dispositif médical hors service



1. Utilise le Espace de travail pour afficher le ticket de mise hors service de l'appareil médical .
2. Dans Espace de travail, affiche les informations complètes sur l'appareil médical et son modèle dans l'onglet **Détails** .
3. Sélectionne l'onglet **Playbook** pour afficher toutes les informations nécessaires relatives au ticket.

La mise en page d'un playbook permet aux ingénieurs cliniques de se concentrer sur les étapes dont ils sont responsables, tout en offrant une visibilité totale sur le cycle de vie du processus de bout en bout.

4. Examine les détails de l'appareil médical.
5. Examine et annule toutes les commandes de travaux pour le dispositif médical connexe.
6. Garantit que toutes les commandes de travaux sont annulées.
7. Définit l'appareil médical sur hors service.
8. Crée l'ordre de travail de mise au rebut pour l'appareil hors service.
9. S'assure que toutes les tâches hors service sont définies comme terminées dans le playbook et ferme le ticket de mise hors service de l'appareil médical.

Healthcare Computerized Maintenance Management System - Signaler un scénario de problème de dispositif médical

Utilisez l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) pour signaler les problèmes d'appareils médicaux et effectuer une maintenance corrective.

Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#)  . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#)  . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#)  dans la Now Support base de connaissances.

Scénario : un problème est identifié avec un dispositif médical dans un hôpital et une maintenance corrective doit être effectuée. Un contributeur de l'organisation pour les dispositifs médicaux soumet le formulaire de problème de dispositif médical à partir du portail du service clientèle de l'hôpital. Dans le formulaire de problème, le contributeur saisit l'organisation du demandeur, l'appareil médical, son modèle et d'autres détails sur le problème. Lorsqu'un ticket de problème d'appareil médical est créé dans l'instance ServiceNow , un ingénieur clinicien agissant en tant que prestataire avec le rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` peut travailler sur le ticket.

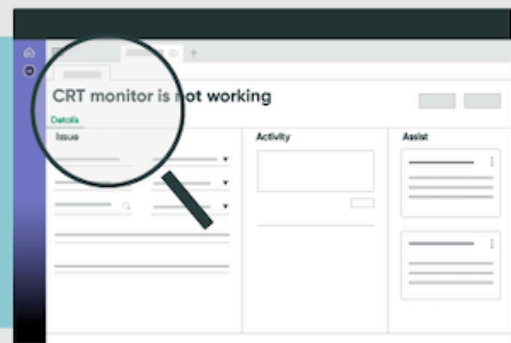
Le graphique suivant montre comment l'application Healthcare CMMS est utilisée pour résoudre le problème des dispositifs médicaux, comme indiqué dans le scénario.

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.

Traduction automatique

Le workflow suivant explique comment les ingénieurs cliniques dotés du rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` utilisent l'application pour résoudre le Healthcare CMMS problème des dispositifs médicaux :

1. Utilisez le Espace de travail pour afficher le ticket de problème d'appareil médical .
2. Dans Espace de travail, affiche les informations complètes sur le dispositif médical, son modèle et les détails du problème dans l'onglet **Détails** .
3. Crée une commande de travaux pour résoudre le problème.
4. Lorsque la commande de travaux est définie sur Terminé, ferme le ticket de problème d'appareil médical .

Tableau de bord CMMS

Le tableau de bord GMAO est un lieu central pour les utilisateurs de GMAO pour suivre les opérations en cours. Le tableau de bord comprend des rapports qui interrogent la base de données et affichent les résultats.

i Important :

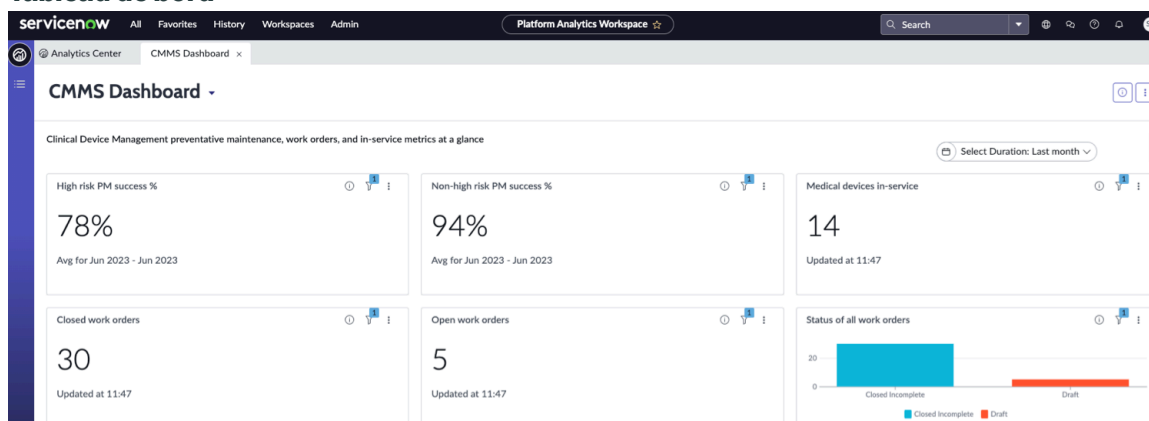
À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Pour accéder au tableau de bord GMAO, installez l'application Performance Analytics Content Pack for Healthcare CDM. Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Healthcare Computerized Maintenance Management System](#).

Pour afficher le tableau de bord de la GMAO, accédez à **Espace de travail d'Analyse de la plateforme > Tableaux de bord > Tableau de bord CMMS**.

Les tableaux de bord servent de pages d'accueil pour les produits de l'instance. Le tableau de bord de la GMAO fournit des métriques de tous les dispositifs médicaux. Il affiche également l'état de tous les dispositifs médicaux. Les widgets peuvent être filtrés en sélectionnant la durée.

Tableau de bord



- **% de PM% de risque élevé dans la durée sélectionnée** affiche le pourcentage de commandes de travaux planifiées qui ont été terminées avant la date d'échéance pour les dispositifs médicaux à risque élevé.
- **PM% de risque non élevé dans la durée sélectionnée** affiche le pourcentage de commandes de travaux planifiées qui ont été terminées dans la date d'échéance pour les dispositifs médicaux ne présentant pas de risque élevé.

- **Appareils médicaux en service au cours de la durée sélectionnée** Affiche le nombre d'appareils médicaux en service au cours de la durée sélectionnée. Cliquez sur le widget pour afficher la liste de tous les dispositifs médicaux en service. Vous pouvez exporter la liste de tous les dispositifs médicaux en service.
- **Commandes de travaux fermées dues dans la durée sélectionnée** affiche le nombre de commandes de travaux fermées dont la date d'échéance demandée se trouve dans la durée sélectionnée. Cliquez sur le widget pour afficher la liste de toutes les commandes de travaux fermées. Vous pouvez exporter la liste de toutes les commandes de travaux fermées.
- **Commandes de travaux ouvertes dues dans la durée sélectionnée** Affiche le nombre de commandes de travaux ouvertes dont la date d'échéance demandée se trouve dans la durée sélectionnée. Cliquez sur le widget pour afficher la liste de toutes les commandes de travaux ouvertes. Vous pouvez exporter la liste de toutes les commandes de travaux ouvertes.
- **L'état de toutes les commandes de travaux échues dans la durée sélectionnée** affiche l'état de toutes les commandes de travaux. Cliquez sur le widget pour afficher la liste de toutes les commandes de travaux. Vous pouvez exporter la liste d'état de toutes les commandes de travaux.

Configurer Healthcare Computerized Maintenance Management System

Configurez l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) pour effectuer les activités associées à un dispositif médical.

Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#)  dans la Now Support base de connaissances.

Remarque :

L'application Healthcare CMMS est basée sur le modèle de Healthcare CMMS données qui étend et stocke [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#) tous les tickets de dispositifs médicaux dans la table Ticket de dispositifs médicaux [sn_hcls_cmms_case].

La table suivante fournit une vue d'ensemble des tâches de configuration requises pour Healthcare CMMS.

Tâches de configuration Healthcare CMMS

Tâche	Description
Installer Healthcare CMMS.	Installez l'application pour qu'elle fonctionne sur les Healthcare CMMS appareils médicaux.
Affecter des rôles pour Healthcare CMMS utilisateurs.	Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, options et données dans l'application Healthcare CMMS .

Tâches de configuration Healthcare CMMS (suite)

Tâche	Description
Utiliser le Healthcare CMMS modèle de données.	Utilisez Healthcare CMMS des tables pour stocker les données relatives aux dispositifs médicaux.
Effectuez les tâches de configuration pour les demandes en service relatives aux dispositifs médicaux.	Configurez Healthcare CMMS pour définir les dispositifs médicaux en service.
Effectuez les tâches de configuration pour la révision des demandes AEM.	Configurez Healthcare CMMS pour la révision des demandes AEM pour les modèles d'appareils médicaux.
Configurez le processus de signalement des problèmes liés aux dispositifs médicaux.	Configurez Healthcare CMMS la génération de rapports sur les problèmes d'appareils médicaux à partir d'un portail de services de votre organisation de soins de santé.
Configuration Healthcare CMMS pour mettre les appareils médicaux hors service	Configurez Healthcare CMMS pour mettre les appareils médicaux hors service.

Installer Healthcare Computerized Maintenance Management System

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) (sn_hcls_cmms). Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer



Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

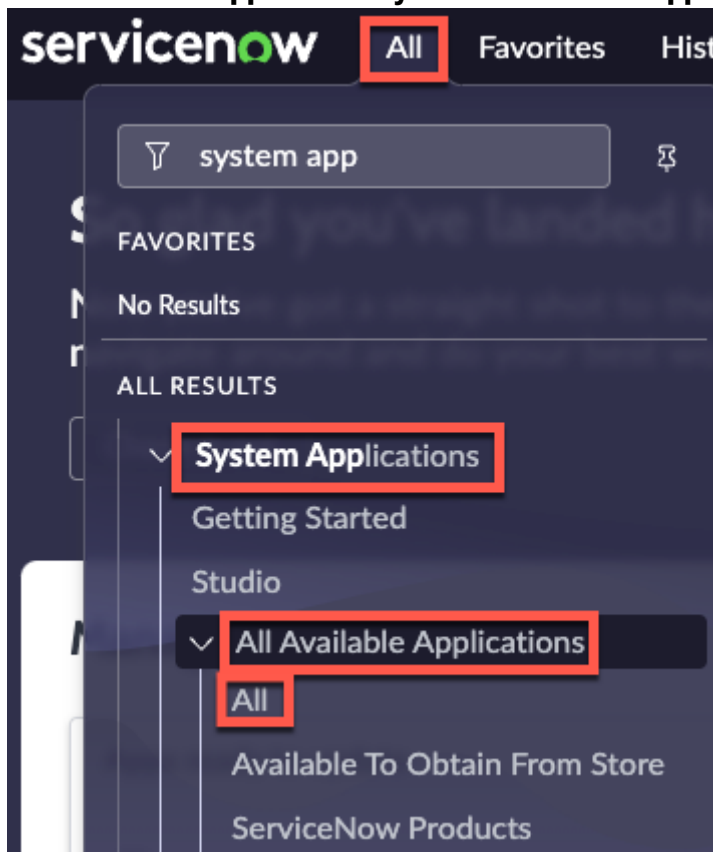
Les éléments suivants sont installés avec Healthcare CMMS :

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

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Healthcare Computerized Maintenance Management System](#).

Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (sn_hcls_cmms).

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

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

3. Sélectionnez **Installer**.

Affecter des rôles pour Healthcare Computerized Maintenance Management System les utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, options et données dans l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS).

Avant de commencer

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Définissez le périmètre de l'application sur Healthcare Computerized Maintenance Management System à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique [Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Healthcare CMMS.

Rôles installés dans Healthcare CMMS

Rôle	Description	Contient des rô
sn_hcls_cmms.case_creator	Accorde l'accès pour créer des tickets d'appareils médicaux.	sn_hcls_cmms
sn_hcls_cmms.case_viewer	Accorde l'accès pour afficher les tickets de dispositifs médicaux.	Aucun
sn_hcls_cmms.ingénieur_clinique	Crée et met à jour les plans de maintenance pour les modèles d'appareils médicaux et les éléments de base d'installation des appareils médicaux. Fonctionne sur les boîtiers d'appareils médicaux.	- sn_custom - sn_hcls_cm
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin	Administre qui peut accéder à l'application Healthcare CMMS .	- sn_hcls_cm - sn_risk_adv - wm_admin
sn_hcls_cmms.technicien_d'ingénierie_clinique	Travaille dans les emplacements des appareils médicaux et consigne les détails dans le formulaire de commande de travaux, y compris les parties utilisées et les dépenses supplémentaires.	- sn_hcls.dev - sn_hcls.four - sn_hcls_cm - wm_agent

Rôles installés dans Healthcare CMMS (suite)

Rôle	Description	Contient des rô
sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor	Crée des tickets de dispositifs médicaux pour une organisation en tant que clinicien. i Remarque : Pour créer des tickets d'appareils médicaux pour une organisation (emplacement d'entreprise), un utilisateur ayant le rôle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor doit être le membre de l'organisation et se voir affecter le type de responsabilité Contributeur d'emplacement . Le mappage d'une organisation et de ses membres est inclus dans la table Membre de l'organisation [sn_csm_service_organization_member].	• sn_custom • sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr
sn_hcls_cmms.sm_agent	Accède à toutes les données des appareils et à tous les tickets des appareils médicaux et les affiche.	• model_mana • sn_tsm_plan • sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr • sn_risk_adv • sn_risk_adv

Procédure

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

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez [Affecter un rôle à un groupe](#) .

Modèle de données Healthcare Computerized Maintenance Management System

L'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) fournit un modèle de données à utiliser dans le Healthcare CMMS workflow.

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

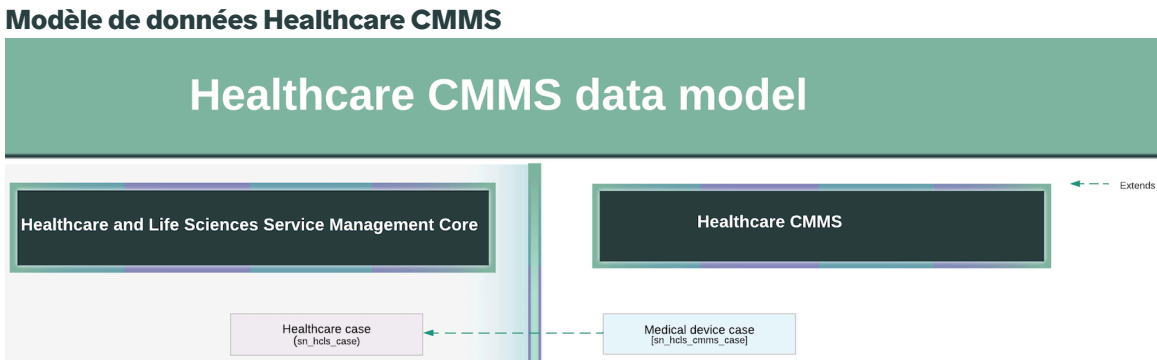
Vue d'ensemble

Le Healthcare CMMS modèle de données étend le modèle de Healthcare and Life Sciences données.

Le Healthcare CMMS modèle de données utilise la table Ticket d'appareil médical [sn_hcls_cmms_case] pour stocker les tickets d'appareils médicaux pour les appareils médicaux en service, l'examen de la demande AEM pour un modèle d'appareil médical, la résolution d'un problème d'appareil médical ou d'un appareil médical hors service.

Vous pouvez installer l'application Healthcare CMMS pour utiliser son modèle de données.

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



Le Healthcare CMMS modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans l'application pour stocker les Healthcare CMMS données.

Healthcare CMMS Tables d'applications

Table	Description
Mallette pour appareil médical [sn_hcls_cmms_case]	Stocke les boîtiers des dispositifs médicaux.

Le Healthcare CMMS modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core .

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d'applications

Table	Description
Ticket de santé [sn_hcls_case]	Prend en charge les types de tickets de soins de santé.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Configuration Healthcare CMMS pour définir les dispositifs médicaux en service

Vous devez effectuer les tâches de configuration pour permettre aux ingénieurs cliniques d'effectuer les demandes de dispositifs médicaux en service.

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Demandes en service d'appareils médicaux Tâches de configuration

Tâche	Description
Configurez un playbook pour définir les dispositifs médicaux en service.	Configurez un playbook pour fournir des instructions étape par étape afin de mettre les dispositifs médicaux en service.
Configurez le questionnaire d'évaluation des risques pour définir les dispositifs médicaux en service.	Configurez le questionnaire d'évaluation des risques pour tous les dispositifs médicaux en service dans un modèle de dispositif médical à l'aide d'une méthodologie d'évaluation des risques.
Configurez le processus de création des dispositifs médicaux inclus dans les demandes en service des dispositifs médicaux.	Utilisez des points d'extension scriptés pour décider quels dispositifs médicaux sont créés après l'envoi d'une demande de dispositif médical en service pour un dispositif médical.
Configurer le processus de soumission des demandes de mise en service des dispositifs médicaux	Configurez le processus de soumission des demandes pour mettre les dispositifs médicaux en service à partir du portail de services de votre établissement de santé.

Configuration des playbooks pour définir les dispositifs médicaux en service

Vous pouvez configurer un playbook pour fournir des instructions étape par étape afin de définir les dispositifs médicaux en service dans l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS).

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez créer un playbook à l'aide de Playbooks, une Now Platform[®] fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez [Concepteur d'automatisation de processus](#) .

Les playbooks de l'application Healthcare CMMS utilisent l'expérience de Espace de travail configurable de CSM playbook. Par défaut, l'application Healthcare CMMS inclut le playbook pour

les dispositifs médicaux en service afin d'aider les ingénieurs cliniciens à résoudre les cas de dispositifs médicaux en service.

Configurer un playbook en accédant à **Tout > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus**. Vous pouvez sélectionner une définition de processus existante ou en créer une nouvelle pour le playbook associé aux tickets de dispositifs médicaux. Pour plus d'informations, reportez-vous à [la rubrique Définitions des processus](#).

i Remarque :

Lors de la configuration d'une définition de processus pour le playbook associé aux tickets en service des dispositifs médicaux, assurez-vous que le périmètre de l'application est défini pour Healthcare Computerized Maintenance Management System utiliser le sélecteur d'application. Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Sélecteur d'application](#).

Configuration du questionnaire d'évaluation des risques pour définir les dispositifs médicaux en service

Vous pouvez configurer le questionnaire d'évaluation des risques pour définir tous les dispositifs médicaux en service dans un modèle de dispositif médical à l'aide d'une méthodologie d'évaluation des risques.

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#). Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez configurer une méthodologie d'évaluation des risques pour évaluer les risques liés à l'identification et à la conformité en matière de sécurité des patients Gestion des risques lors de la mise en service d'un dispositif médical pour votre établissement de santé.

Par défaut, la méthodologie est disponible pour évaluer les *Medical device risk assessment* risques liés aux dispositifs médicaux. Vous pouvez utiliser la méthodologie d'évaluation des risques par défaut pour ajouter un questionnaire afin d'évaluer les risques liés aux appareils ou créer une autre méthodologie d'évaluation des risques. Pour plus d'informations, voir [Configurer une méthodologie d'évaluation des risques](#).

Notez les points suivants lors de la configuration d'une méthodologie d'évaluation des risques pour évaluer les risques liés aux dispositifs médicaux :

- Le type d'évaluation des risques doit être **Risque résiduel**.
- Le contexte de l'évaluation est configuré pour la table Élément de base d'installation des appareils médicaux [sn_hcls_medical_device_install_base_item].
- L'évaluation résiduelle est générée lorsque vous enregistrez une méthodologie d'évaluation des risques. Vous devez ensuite créer et mapper les facteurs manuels ou les questionnaires publiés à l'évaluation résiduelle générée, puis publier l'évaluation et la méthodologie.

i Remarque :

Les limitations de caractères pour les facteurs manuels sont les suivantes :

- 100 caractères pour le facteur manuel (question)
- 50 caractères pour le choix manuel du facteur (réponse)

- La cote de risque résiduel est mappée par défaut à la colonne (champ) de score de **risque** de la table Élément de base d'installation des appareils médicaux [sn_hcls_medical_device_install_base_item]. Par conséquent, le score de risque est affiché sur le playbook pour définir les dispositifs médicaux en service. Vous pouvez modifier la cote de risque résiduel pour une autre colonne (champ) de la table Élément de base d'installation des dispositifs médicaux [sn_hcls_medical_device_install_base_item].
- L'action d'interface utilisateur pour l'évaluation des risques peut être configurée pour la Now Platform vue. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'article [Bonnes pratiques pour effectuer l'évaluation de n'importe quel objet \[KB0826429\]](#) dans la base de Now Support connaissances.

Configurer le processus de création des dispositifs médicaux inclus dans les demandes en service

Utilisez des points d'extension scriptés pour décider quels dispositifs médicaux sont créés après l'envoi d'une demande en service pour un dispositif médical.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#). Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Définissez le périmètre de l'application à Healthcare Computerized Maintenance Management System l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Sélecteur d'application](#).

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) installe le sn_hcls_cmms. Script CreateDevicesForOnboardCase, l'include de script CreateDevicesForOnboardCase et le point d'extension CreateDevicesForOnboardCase

Le sn_hcls_cmms. Le script CreateDevicesForOnboardCase est préconfiguré pour définir le formulaire de demande de dispositifs médicaux en service disponible par défaut dans l'application. Avant de créer un ticket de demande en service de dispositif médical, l'application exécute le sn_hcls_cmms. CreateDevicesForOnboardCase et utilise la logique de workflow de soumission suivante pour créer des enregistrements et éviter la duplication des enregistrements :

1. Créer un dispositif médical si le numéro de série de l'appareil n'existe pas.
2. Créez un modèle de dispositif médical s'il n'en existe pas ou associez le dispositif médical à un modèle existant inclus dans le formulaire de demande de dispositif médical en service.
3. Créez des ordres de travail pour l'inspection initiale des dispositifs médicaux.
4. Définissez l'état des appareils sur **Installé** lorsque le ticket d'appareil médical en service est défini sur **Fermé terminé**.

L'utilisation des points d'extension permet d'intégrer plus facilement les personnalisations sans modifier réellement le code de base. Vous pouvez étendre la fonctionnalité de base

standard à l'aide de scripts personnalisés. Pour plus d'informations, consultez [Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application](#) .

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Points d'extension système > Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne **Nom de l'API**, recherchez et cliquez sur **sn_hcls_cmms.CreateDevicesForOnboardCase**.
3. Sur le formulaire Point d'extension, sélectionnez un include de script pour utiliser le point d'extension CreateDevicesForOnboardCase en créant et en enregistrant un include de script personnalisé.

Vous pouvez vous référer à l'include de script *CreateDevicesForOnboardCase* fourni avec l'application pour créer un include de script personnalisé afin de définir les tickets d'appareils médicaux en service. Pour plus d'informations, consultez [Registering custom script includes against the scripted extension points](#) .

4. Personnalisez la logique du workflow de soumission de votre formulaire de demande en service de dispositif médical en ajoutant les méthodes createDevices, checkForDuplicateDevices, checkForDuplicateDevicesForNewModel, associateToExistingModel, createModel, createInspectionWorkOrders, installDevices et cancelDevices à votre include de script qui implémente le point d'extension CreateDevicesForOnboardCase .
Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour un point d'extension et fournir un numéro d'ordre pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée en premier.

Personnalisations en service des appareils médicaux

Personnalisation	Implémentation
Créez un dispositif médical uniquement lorsque le modèle sélectionné contient un dispositif avec un numéro de série unique.	Incluez la méthode createDevices du point d'extension CreateDevicesForOnboardCase dans l'implémentation.
Lors de la sélection d'un modèle de dispositif médical existant, vérifiez si les numéros de série des dispositifs médicaux inclus dans la demande de dispositif médical en service existent.	Incluez la méthode checkForDuplicateDevices du point d'extension CreateDevicesForOnboardCase dans l'implémentation.
Lors de l'ajout d'un nouveau modèle de dispositif médical, vérifiez si les numéros de série des dispositifs médicaux inclus dans la demande de dispositif médical en service existent.	Incluez la méthode checkForDuplicateDevicesForNewModel du point d'extension CreateDevicesForOnboardCase dans l'implémentation.
Vérifiez s'il existe un modèle de dispositif médical existant du même nom, du même numéro de série et du même fabricant inclus dans la demande de dispositif médical en service	Incluez la méthode associateToExistingModel du point d'extension

Personnalisation	Implémentation
et associez le modèle du dispositif médical au ticket du dispositif médical en service.	CreateDevicesForOnboardCase dans l'implémentation.
Créez un modèle d'appareil médical avec le nom, le numéro de série, le fabricant et la description tels qu'inclus dans la demande d'appareil médical en service et associez le modèle d'appareil médical au ticket d'appareil médical en service.	Incluez la méthode createModel du point d'extension CreateDevicesForOnboardCase dans l'implémentation.
Créez des ordres de travail pour l'inspection initiale de chaque dispositif médical inclus dans le ticket de dispositif médical en service.	Incluez la méthode createInspectionWorkOrders du point d'extension CreateDevicesForOnboardCase dans l'implémentation.
Définissez l'état des dispositifs médicaux associés au ticket de dispositif médical en service sur Installé .	Incluez la méthode installDevices du point d'extension CreateDevicesForOnboardCase dans l'implémentation.
Définissez l'état des dispositifs médicaux associés au ticket d'appareil médical en service sur Annulé .	Incluez la méthode cancelDevices du point d'extension CreateDevicesForOnboardCase dans l'implémentation.

5. Sur le formulaire Point d'extension, cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer le processus de soumission des demandes en service de dispositifs médicaux pour les dispositifs médicaux

Vous pouvez configurer le processus de soumission des demandes pour les dispositifs médicaux en service à partir du portail de services de votre établissement de santé.

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#)  dans la Now Support base de connaissances.

Par défaut, les utilisateurs disposant du rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` peuvent créer des tickets de dispositifs médicaux en service à partir d'une page du portail de service client d'un établissement de santé. L'option *Medical device in-service* est disponible dans le menu Ticket de la page Portail de service client pour créer des tickets de dispositifs médicaux en service.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement, qui est disponible par défaut, ou créer votre propre créateur

d'enregistrement pour activer la *Medical device in-service* création de tickets de dispositifs médicaux en service à partir d'un portail de services. Vous pouvez inclure le créateur d'enregistrement pour la création de tickets de dispositifs médicaux en service dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services en tant que module sur la page du portail de services. Vous pouvez ensuite permettre aux utilisateurs ayant le rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` d'utiliser le module de création de tickets de dispositifs médicaux en service.

Pour en savoir plus sur les créateurs d'enregistrements et les catalogues de services, consultez [Créateur d'enregistrement](#) et [Configurer un catalogue de services](#).

Configuration Healthcare CMMS pour la révision des demandes AEM

Vous devez effectuer les tâches de configuration pour permettre aux ingénieurs cliniques de terminer les demandes d'examen de la maintenance alternative des équipements (AEM) associée aux dispositifs médicaux.

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#). Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Appareil médical AEM : demandes d'examen Tâches de configuration

Tâche	Description
Configurez un playbook pour examiner les demandes AEM des appareils médicaux.	Configurez un playbook afin de fournir des instructions étape par étape pour la résolution des tickets d'appareils médicaux afin d'examiner la demande AEM pour un modèle d'appareil médical.
Configuration du processus de soumission des demandes AEM.	Configurez le processus de soumission des demandes AEM à partir du portail de services de votre établissement de santé.
Configurez le processus d'approbation d'AEM pour un modèle d'appareil médical.	Définissez les conditions d'approbation des modifications apportées au plan de maintenance actuel pour un modèle d'appareil médical associé à un ticket AEM d'appareil médical.

Configuration des playbooks pour l'examen des demandes AEM pour les appareils médicaux

Configurez un playbook afin de fournir des instructions étape par étape pour la résolution des tickets d'appareils médicaux afin d'examiner les demandes de maintenance des équipements alternatifs (AEM) dans l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS).

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez créer un playbook à l'aide de Playbooks, une Now Platform® fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez [Concepteur d'automatisation de processus](#) .

Les playbooks de l'application Healthcare CMMS utilisent l'expérience de Espace de travail configurable de CSM playbook. Par défaut, l'application Healthcare CMMS inclut le playbook pour examiner les demandes AEM pour les modèles de dispositifs médicaux et ses appareils afin d'aider les ingénieurs cliniciens à résoudre les tickets AEM de dispositifs médicaux.

Configurer un playbook en accédant à **Tout > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus**. Vous pouvez sélectionner une définition de processus existante ou en créer une nouvelle pour le playbook associé aux tickets de dispositifs médicaux. Pour plus d'informations, reportez-vous à [la rubrique Définitions des processus](#) .

i Remarque :

Lors de la configuration d'une définition de processus pour le playbook associé aux tickets AEM des appareils médicaux, assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur l'utilisation Healthcare Computerized Maintenance Management System du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Sélecteur d'application](#) .

Configuration du processus de soumission des demandes AEM

Vous pouvez configurer le processus de demande d'examen de la maintenance alternative des équipements (AEM) pour les modèles de dispositifs médicaux à partir d'un portail de services de votre établissement de santé.

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Par défaut, les utilisateurs disposant du rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` peuvent créer des tickets AEM de dispositifs médicaux à partir d'une page du portail de service clientèle d'un établissement de santé. L'option *Request AEM review* est disponible dans le menu Ticket de la page Portail de service client pour créer des tickets AEM de dispositif médical.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement, disponible par défaut, ou créer votre propre créateur d'enregistrement pour activer la *Request AEM review* création de tickets AEM de dispositifs médicaux à partir d'un portail de services. Vous pouvez inclure le créateur d'enregistrement pour la création de tickets AEM pour les appareils médicaux dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services en tant que module sur la page du portail de services. Vous pouvez ensuite permettre aux utilisateurs ayant le rôle

sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor d'utiliser le module de création de tickets AEM pour les appareils médicaux.

Pour en savoir plus sur les créateurs d'enregistrements et les catalogues de services, consultez [Créateur d'enregistrement](#) et [Configurer un catalogue de services](#).

Configuration du processus d'approbation des demandes AEM

Vous pouvez définir les conditions d'approbation des modifications apportées au plan de maintenance actuel pour un modèle d'appareil médical associé à un ticket AEM d'appareil médical.

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#). Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez configurer des tables de décision pour lancer le workflow d'approbation d'une demande de maintenance de l'équipement alternatif (AEM) lorsque la condition de décision est satisfaite pour un ticket AEM d'appareil médical. Par exemple, dans le cadre du processus de planification du plan de maintenance, vous pouvez définir des conditions pour envoyer la demande d'approbation AEM à des utilisateurs spécifiques pour examen et approbation du plan lorsque l'état de l'AEM des dispositifs médicaux est défini sur **Révision en cours**.

Vous configurez des tables de décision pour les tickets AEM des appareils médicaux en accédant à **Tout > Définition du système > Tables de décision**. Lors de la configuration des tables de décision pour les tickets AEM d'appareils médicaux, associez la colonne de la table Ticket d'appareil médical [sn_hcls_cmms_case] en tant qu'entrée de décision. Par défaut, la table de décision d'approbation AEM pour les appareils médicaux est disponible dans l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) pour configurer les conditions de décision relatives à l'approbation des demandes AEM.

La règle métier **Déclencher l'approbation AEM des appareils médicaux** s'exécute lorsqu'un ingénieur clinicien sélectionne **Demander l'approbation** pendant l'examen d'une demande AEM dans le playbook. La règle métier déclenche le workflow d'approbation, le cas échéant, pour la revue AEM. Lorsque les conditions de décision sont satisfaites, la demande d'approbation est envoyée à tous les approbateurs. Si aucun workflow d'approbation n'est disponible, la demande AEM est automatiquement approuvée.

i Remarque :

Lors de la configuration du flux d'approbation des décisions à l'aide de cette Studio de workflow fonctionnalité, assurez-vous que le champ **Approbation** configuré pour la table Ticket des dispositifs médicaux [sn_hcls_cmms_case] est défini sur **Approbation** pour le dernier niveau de l'action d'approbation uniquement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Étape Demander une approbation](#).

Pour en savoir plus, consultez [Decision Tables](#).

Configuration Healthcare CMMS pour mettre les appareils médicaux hors service

Vous devez effectuer les tâches de configuration pour permettre aux ingénieurs cliniciens de terminer les demandes de mise hors service pour les dispositifs médicaux.

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Demandes hors service d'appareils médicaux Tâches de configuration

Tâche	Description
Configuration des playbooks pour mettre les appareils médicaux hors service.	Configurez un playbook pour fournir des instructions étape par étape sur la mise hors service des appareils médicaux.
Configuration du processus de soumission des demandes de mise hors service des dispositifs médicaux pour les dispositifs médicaux.	Configurez le processus de soumission des demandes de mise hors service des dispositifs médicaux à partir du portail de services de votre établissement de santé.

Configuration des playbooks pour mettre les appareils médicaux hors service

Vous pouvez configurer un playbook afin de fournir des instructions étape par étape pour définir les dispositifs médicaux hors service dans l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS).

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez créer un playbook à l'aide de Playbooks, une Now Platform® fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez [Concepteur d'automatisation de processus](#) .

Les playbooks de l'application Healthcare CMMS utilisent l'expérience de Espace de travail configurable de CSM playbook. Par défaut, l'application Healthcare CMMS inclut le playbook pour les dispositifs médicaux hors service afin d'aider les ingénieurs cliniciens à résoudre les tickets de dispositifs médicaux hors service.

Configurer un playbook en accédant à **Tout > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus**. Vous pouvez sélectionner une définition de processus existante ou en créer une nouvelle pour le playbook associé aux tickets de dispositifs médicaux. Pour plus d'informations, reportez-vous à [la rubrique Définitions des processus](#) .

i Remarque :

Lors de la configuration d'une définition de processus pour le playbook associé aux tickets de mise hors service des dispositifs médicaux, assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur l'utilisation Healthcare Computerized Maintenance Management System du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Sélecteur d'application](#).

Configuration du processus de soumission des demandes de mise hors service des dispositifs médicaux pour les dispositifs médicaux

Vous pouvez configurer le processus de soumission des demandes de mise hors service des dispositifs médicaux à partir du portail de services de votre établissement de santé.

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#). Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Par défaut, les utilisateurs disposant du rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` peuvent créer des tickets de mise hors service d'appareils médicaux à partir d'une page du portail de service clientèle d'un établissement de santé. L'option *Medical device out-of-service* est disponible dans le menu Ticket de la page Portail de service client pour créer des tickets de dispositifs médicaux hors service.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement, qui est disponible par défaut, ou créer votre propre créateur d'enregistrement pour activer la *Medical device out-of-service* création de tickets de dispositifs médicaux hors service à partir d'un portail de services. Vous pouvez inclure le créateur d'enregistrement pour la création de tickets de mise hors service des dispositifs médicaux dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services en tant que module sur la page du portail de services. Vous pouvez ensuite permettre aux utilisateurs ayant le rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` d'utiliser le module de création de tickets de dispositifs médicaux hors service.

Pour en savoir plus sur les créateurs d'enregistrements et les catalogues de services, consultez [Créateur d'enregistrement](#) et [Configurer un catalogue de services](#).

Configuration du processus de signalement des problèmes liés aux dispositifs médicaux

Vous pouvez configurer le processus de signalement des problèmes liés aux dispositifs médicaux à partir du portail de services de votre établissement de santé.

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#). Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Par défaut, les utilisateurs disposant du rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` peuvent créer des tickets de problèmes liés aux dispositifs médicaux à partir d'une page du portail de service client d'un établissement de santé. L'option *Report medical device issue*

est disponible dans le menu Ticket de la page Portail de service client pour créer des tickets de problèmes d'appareils médicaux.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur ou contributeur, vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement, qui est disponible par défaut, ou créer votre propre créateur d'enregistrement pour activer la *Report medical device issue* création de tickets de problèmes d'appareils médicaux à partir d'un portail de services. Vous pouvez inclure le créateur d'enregistrement pour la création de tickets de problèmes d'appareils médicaux dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services en tant que module sur la page du portail de services. Vous pouvez ensuite permettre aux utilisateurs ayant le rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` d'utiliser le module de création de tickets de problèmes liés aux dispositifs médicaux.

Pour en savoir plus sur les créateurs d'enregistrements et les catalogues de services, consultez [Créateur d'enregistrement](#) et [Configurer un catalogue de services](#).

Gestion des tickets d'appareils médicaux dans Espace de travail

Vous pouvez l'utiliser Espace de travail pour gérer les tickets d'appareils médicaux.

Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#). Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

En tant qu'ingénieur clinicien, gérer les types de cas suivants de dispositifs médicaux à partir de Espace de travail:

Boîtier en service de l'appareil médical

Lorsqu'une demande de dispositif médical en service est soumise à partir d'un portail de services, un ticket de dispositif médical en service est créé. En tant qu'ingénieur clinicien, vous pouvez Espace de travail utiliser pour afficher les cas de dispositifs médicaux en service et terminer la demande en service pour un dispositif médical.

Appareil médical Ticket AEM

Lorsqu'une demande d'examen d'une demande de maintenance de l'équipement alternatif (AEM) pour un modèle de dispositif médical est soumise à partir d'un portail de services, un ticket AEM d'appareil médical est créé. En tant qu'ingénieur clinicien, vous pouvez l'utiliser Espace de travail pour afficher les tickets AEM des appareils médicaux et terminer la demande d'examen AEM pour un modèle de dispositif médical.

Ticket de problème d'appareil médical

Lorsqu'un problème d'appareil médical est signalé à partir d'un portail de services, un ticket de problème d'appareil médical est créé. En tant qu'ingénieur clinicien, vous pouvez Espace de travail consulter des cas de problèmes liés aux dispositifs médicaux et effectuer la maintenance corrective des dispositifs médicaux afin de résoudre les problèmes liés aux dispositifs médicaux.

Ticket de mise hors service de l'appareil médical

Lorsqu'une demande de mise hors service d'un dispositif médical est soumise à partir d'un portail de services, un ticket de dispositif médical hors service est créé. En tant qu'ingénieur clinicien, vous pouvez Espace de travail utiliser pour afficher les tickets de dispositif médical hors service et terminer la demande de mise hors service pour un dispositif médical.

Affichage de la page de destination des tickets d'appareils médicaux dans Espace de travail

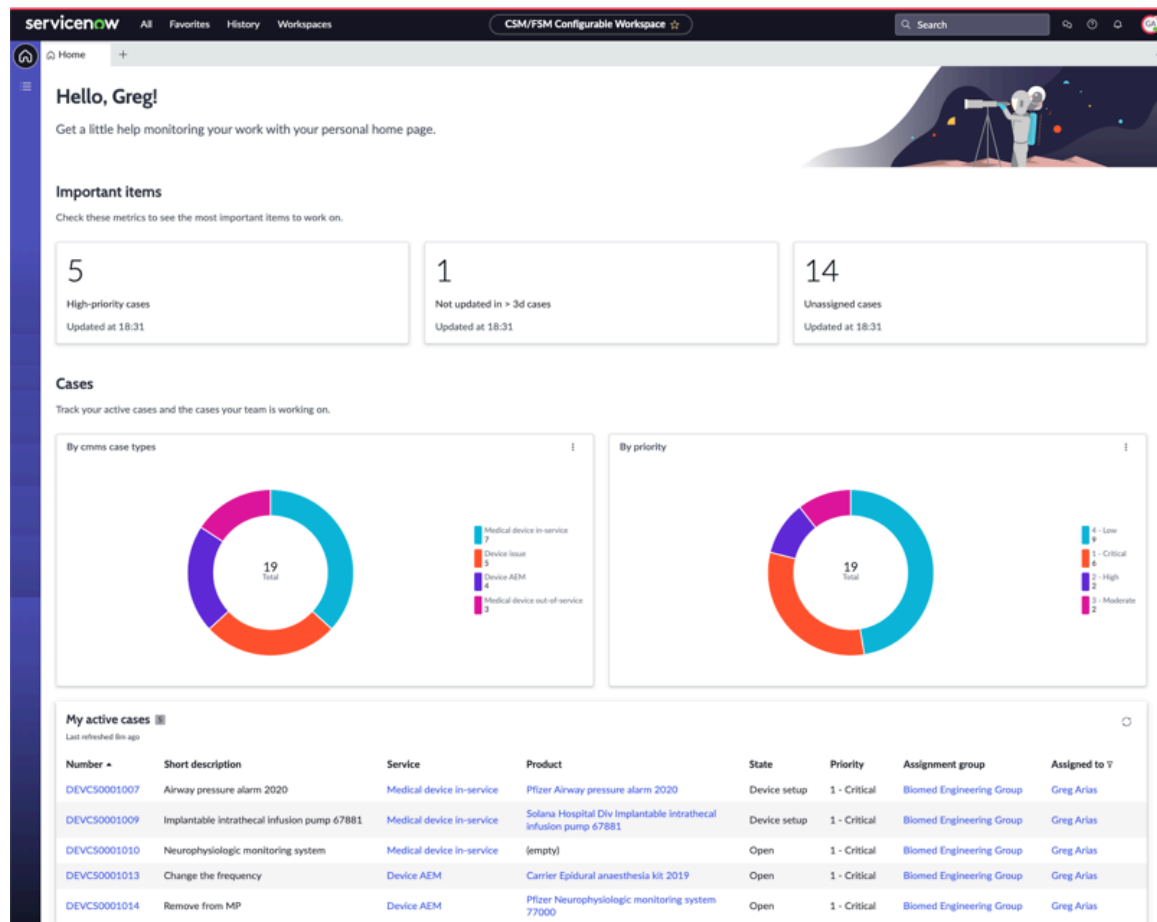
En tant qu'ingénieur clinicien, vous pouvez utiliser la page d'accueil du pour numériser et accéder rapidement aux cas de Espace de travail dispositifs médicaux.

Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

La page de destination de fournit Espace de travail une vue d'ensemble des tickets de dispositifs médicaux qui vous sont affectés, à vous et à vos groupes.

Page de destination des tickets Espace de travail connexes des appareils médicaux



Traduction automatique

Rôle requis

Les ingénieurs cliniciens doivent avoir le rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` pour utiliser le Espace de travail. Pour plus d'informations, consultez [Affecter des rôles pour les utilisateurs de la GMAO pour le secteur de la santé](#).

Accès et utilisation de la page de destination

Pour accéder au Healthcare CMMS, accédez à **Tout > Healthcare CMMS > Espace de travail**.

La Espace de travail page de destination comprend des composants qui affichent des informations sur le boîtier de l'appareil médical, ainsi que des visualisations qui répartissent davantage les données du composant. Chaque visualisation est connectée à une source de données. Par exemple, le composant Nouveaux tickets inclut des visualisations pour les nouveaux tickets.

En tant qu'ingénieur clinicien, vous pouvez effectuer les tâches suivantes à partir de la page d'accueil du Espace de travail:

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

Affichage des données

La Espace de travail page de destination des tickets d'appareils médicaux est identique à la page de destination de tous les tickets liés aux soins de santé et affiche les données relatives aux tickets de santé, y compris les tickets créés pour les appareils médicaux en service, l'examen des demandes AEM pour les modèles d'appareils médicaux, la résolution des problèmes liés Espace de travail aux dispositifs médicaux et les dispositifs médicaux hors service. Pour plus d'informations, consultez [Afficher la page de destination des tickets liés aux soins de santé dans Espace de travail](#).

Remarque :

Votre administrateur peut personnaliser la page de destination du Espace de travail et modifier les données qui y apparaissent.

Gestion des tickets liés aux dispositifs médicaux en service dans Espace de travail

Vous pouvez l'utiliser Espace de travail pour gérer les tickets d'appareils médicaux en service .

Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#)  . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#)  . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#)  dans la Now Support base de connaissances.

Lorsqu'une demande de mise en service d'un dispositif médical est soumise à partir d'un portail de services, un ticket de dispositif médical en service est créé pour qu'un ingénieur clinicien puisse travailler dessus. En tant qu'ingénieur clinicien avec le rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`, vous pouvez passer en revue la demande de dispositif médical en service, créer le dispositif médical et le modèle de dispositif médical, ou associer le dispositif médical à un modèle existant pour terminer la demande de dispositif médical en service.

Gestion des tâches des tickets en service des appareils médicaux

Tâche	Description
Accéder au Espace de travail.	Utilisez la page d'accueil pour Espace de travail analyser rapidement les tickets de dispositifs médicaux en service et y accéder.
Afficher un Dispositif médical en service Ticket dans Espace de travail.	Affichez un ticket de dispositif médical en service dans Espace de travail pour terminer les activités d'un dispositif médical en service.
Comprendre le cycle de vie d'un Dispositif médical en service ticket.	Comprendre les différents états d'un cas de dispositif médical en service .
Travailler sur un Dispositif médical en service ticket.	Utilisez le playbook disponible avec l'application Healthcare CMMS pour gérer les tickets liés aux dispositifs médicaux en service .
Évaluez les risques liés aux dispositifs médicaux.	Évaluez les risques et terminez vos évaluations lorsqu'un dispositif médical est configuré pour être mis en service, puis soumettez l'évaluation aux approbateurs concernés.

Afficher un ticket d'appareil médical en service dans Espace de travail

Affichez un ticket de dispositif médical en service dans Espace de travail pour terminer le processus de mise en service des dispositifs médicaux.

Avant de commencer



Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Vous devez avoir accès aux cas d'appareils médicaux en service .

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procédure

- Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tout > Healthcare CMMS > Espace de travail**.
- Consultez les tickets d'appareils médicaux en service qui vous sont affectés ou qui sont affectés à vos groupes.

- Affichez les tickets d'appareils médicaux en service qui vous sont affectés en accédant à **Listes > Boîtier en service de l'appareil médical > Mes tickets.**
- Affichez tous les tickets ouverts d'appareils médicaux en service qui vous sont affectés en accédant à **Listes > Boîtier en service de l'appareil médical > Mes tickets ouverts.**
- Affichez les tickets d'appareils médicaux en service qui appartiennent à vos groupes, mais qui n'ont été affectés à personne, en naviguant vers **Listes > Boîtier en service de l'appareil médical > Tickets non affectés de mes groupes.**
- Afficher tous les tickets d'appareils médicaux en service en accédant à **Listes > Boîtier en service de l'appareil médical > Tout.**

3. Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page du ticket de dispositif médical en service sélectionné s'ouvre dans un autre onglet affichant Espace de travail les composants suivants :

Playbook

Activités exploitables utilisées pour terminer le workflow en service du dispositif médical.

Détails

Détails du ticket d'appareil médical en service .

Ordres de travail

Ordres de travail pour l'inspection initiale des dispositifs médicaux.

Éléments de base d'installation affectés

Appareils médicaux configurés en tant qu'éléments de base d'installation.

Un ticket d'appareil médical en service est un type de ticket d'appareil médical basé sur un ticket de soins de santé qui est plutôt basé sur un ticket de service clientèle. Selon les configurations effectuées par votre administrateur et votre rôle, des onglets supplémentaires similaires à un ticket du service clientèle peuvent apparaître pour le ticket d'appareil médical en service .

Pour en savoir plus sur les onglets disponibles pour un ticket du service clientèle, consultez [Formulaire de ticket du service clientèle](#) .

Cycle de vie d'un cas en service de dispositif médical

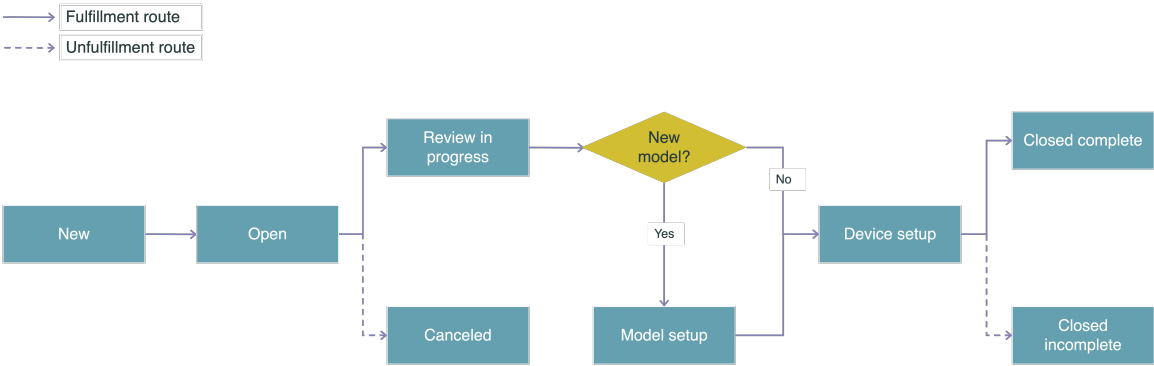
Les tickets de dispositifs médicaux en service dans l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) peuvent se trouver dans l'un des différents états suivants au fur et à mesure qu'ils progressent dans le cycle d'exécution.

Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Le schéma suivant montre les différents états d'un boîtier de dispositif médical en service .

Cycle de vie du ticket en service de l'appareil médical



États des tickets en service des appareils médicaux

État	Description
Nouveau	Le ticket d'appareil médical en service est créé, mais n'est affecté à personne.
Ouvrir	Le ticket d'appareil médical en service est affecté.
Révision en cours	Le cas d'un dispositif médical en service est en cours d'examen par un ingénieur clinicien.
Configuration du modèle	Un nouveau modèle de dispositif médical est en cours de création et un plan de maintenance est en cours de création pour le modèle. i Remarque : L'état de configuration du modèle se produit lorsqu'un nouveau modèle de dispositif médical est demandé pour le dispositif médical.
Configuration de l'appareil	L'appareil médical est ajouté à l'application, les risques sont en cours d'évaluation pour l'instrument médical et l'ordre de travail pour l'inspection initiale de l'instrument médical est en cours d'achèvement.
Fermé terminé	Le ticket du dispositif médical en service a été fermé avec le code de résolution et les notes, et le processus de mise en service du dispositif médical a été terminé.
Fermé incomplet	Le ticket d'appareil médical en service a été marqué comme incomplet, car l'appareil médical n'était pas en service.
Annulé	Le ticket d'appareil médical en service a été annulé car il s'agissait d'une demande non valide.

i Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier un ticket d'appareil médical en service lorsque l'état du ticket est défini sur **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** ou **Annulé**.

Traduction automatique

Travailler sur un cas de dispositif médical en service dans Espace de travail

Utilisez le playbook disponible avec l’application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) pour gérer les tickets de dispositifs médicaux en service et terminer les demandes de mise en service des dispositifs médicaux.



Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

L’expérience de playbook offre aux prestataires une visibilité sur les workflows inter-entreprises et sur les activités exploitables utilisées pour effectuer ces workflows. Lorsque l’expérience de playbook est activée avec Espace de travail dans Healthcare CMMS, l’onglet **Playbook** s’affiche pour un ticket d’appareil médical en service . Pour plus d’informations sur la façon d’interagir avec un playbook, consultez [Interagir avec un playbook](#) .

En tant qu’ingénieur clinicien avec le rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer, vous pouvez utiliser le Healthcare CMMS playbook pour effectuer toutes les activités en service d’un dispositif médical. Vous pouvez accéder à l’onglet **Playbook** de votre Espace de travail lorsqu’un cas d’appareil médical en service vous est attribué. Le Healthcare CMMS workflow remplit les données de ticket pour toutes les activités lancées dans l’onglet **Playbook** . Vous pouvez sélectionner une étape dans le playbook pour terminer les activités associées à l’étape.

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant qu’ingénieur clinicien avec le rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer dans l’onglet **Playbook** du Espace de travail.

Healthcare CMMSÉtapes du Playbook pour les tickets en service des dispositifs médicaux	
Étape	Description
Admission du modèle d'appareil médical	Examinez le modèle de dispositif médical associé au dispositif médical.
Réception du plan de maintenance	Capturez ou examinez la préférence d'enquête sur les prestations choisie par le patient et gérez les activités de préautorisation.
Admission d'un dispositif médical	Passez en revue les dispositifs médicaux à mettre en service et les ordres de travail créés pour l'inspection initiale de ces dispositifs.
Plans de maintenance	Passez en revue les plans de maintenance sélectionnés pour les dispositifs médicaux à mettre en service.
Vérifier et confirmer	Fermer la demande d'appareil médical en service.

Traduction automatique

i Remarque :

L'état du ticket de dispositif médical en service progresse à mesure que vous terminez une étape dans le playbook. Pour plus d'informations, consultez [Cycle de vie d'un cas en service de dispositif médical](#).

Examen du modèle de dispositif médical

Dans l'étape **d'admission du modèle d'appareil** médical du playbook, terminez l'activité **Examiner le modèle** en examinant le nom, le numéro et les détails du fabricant, y compris la brève description saisie pour un modèle de dispositif médical inclus dans une demande de dispositif médical en service, et modifiez les détails, si nécessaire.

i Remarque :

Si aucun nouveau modèle n'est requis pour le dispositif médical, l'étape **d'admission du modèle de dispositif médical** n'apparaît pas dans le playbook.

Gestion des plans de maintenance

À l'étape **Admission du plan de maintenance** du playbook, terminez l'activité Gérer les **plans de maintenance** en gérant les plans de maintenance et les calendriers pour le dispositif médical. Vous pouvez créer un plan de maintenance en cliquant sur **Ajouter un plan** et en créant un plan de travaux à partir de la page Plan de travaux.

Dans la page Nouveau plan de travail, les conditions requises et les conditions définies sont automatiquement renseignées.

i Remarque :

Si aucun nouveau modèle n'est requis pour le dispositif médical, l'étape **d'admission du plan de maintenance** n'apparaît pas dans le playbook.

Terminer les activités d'admission d'instruments médicaux

À l'étape **Admission d'appareil médical** du playbook, effectuez les activités suivantes :

- 1. Examiner les dispositifs** : examinez les dispositifs médicaux inclus dans un modèle de dispositif médical et modifiez leurs informations, si nécessaire. Vous évaluez également les risques pour un dispositif médical. Lorsque l'évaluation des risques est terminée, le score de risque s'affiche pour l'appareil. Pour plus d'informations, consultez [Évaluer les risques lors de la mise en service d'un dispositif médical](#).

Une fois le dispositif médical examiné, un ordre de travail pour l'inspection initiale de chaque dispositif inclus dans le modèle est créé automatiquement.

- 2. Examiner les commandes de travaux** : marquez cette étape comme terminée lorsqu'un technicien termine la commande de travaux associée à l'appareil. Vous pouvez également afficher toutes les commandes de travaux associées au modèle de dispositif médical ou créer une autre commande de travaux en cliquant sur **Afficher tout**.

Examen des plans de maintenance

À l'étape **Plans de maintenance** du playbook, passez en revue le calendrier du plan de maintenance de l'appareil qui est automatiquement renseigné à partir du modèle d'appareil médical.

Fermeture de la demande d'appareil médical en service

À l'étape **Examiner et confirmer** du playbook, terminez l'activité **Fermer le ticket** en attendant que toutes les autres activités soient terminées, puis en sélectionnant un code de résolution et en ajoutant des notes de résolution.

i Remarque :

Une fois que l'état du ticket du dispositif médical en service est défini sur **Fermé terminé**, l'état du dispositif médical est automatiquement défini sur **Installé**.

Évaluer les risques lors de la mise en service d'un dispositif médical

Évaluer les risques liés à l'identification de la sécurité des patients et à la gestion des risques de conformité lors de la mise en service d'un dispositif médical et soumettre l'évaluation aux approbateurs concernés.

Avant de commencer

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#)  dans la Now Support base de connaissances.

- Votre administrateur doit avoir configuré une méthodologie d'évaluation des risques pour mettre un dispositif médical en service dans un modèle de dispositif médical.
- Vous devez avoir accès aux cas d'appareils médicaux en service .

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer ou sn_hcls_cmms.sm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également effectuer une évaluation des risques dans le Espace de travail Riskfichier . Pour plus d'informations, consultez [Effectuer une évaluation avancée des risques dans le Espace de travail Risk](#) .

i Remarque :

La méthodologie d'évaluation des risques pour mettre un dispositif médical en service est le type d'évaluation des risques résiduels.

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tout > Healthcare CMMS > Espace de travail**.
2. Affichez les tickets d'appareils médicaux en service qui vous sont affectés en accédant à **Listes > Boîtier en service de l'appareil médical > Mes tickets**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket associé au dispositif médical pour lequel vous souhaitez évaluer les risques.
4. Dans le volet Détails de l'enregistrement du panneau latéral contextuel, cliquez sur **Évaluer le risque**.
5. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, cliquez sur le lien vers l'évaluation des risques.
6. Dans l'onglet Évaluation des risques HCLS, cliquez sur **Démarrer l'évaluation**.
7. Dans l'onglet Évaluation des risques, remplissez le questionnaire de risque pour définir le dispositif médical en service.

- 8. Cliquez sur **Examiner et soumettre**.
- 9. Pour terminer votre évaluation et l’envoyer pour approbation, cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **Demander l’approbation**.
- 10. Dans la boîte de dialogue Ajouter des commentaires, entrez vos commentaires dans la zone de texte, puis cliquez sur **Soumettre**.

Gestion des tickets AEM des appareils médicaux dans Espace de travail

Vous pouvez l’utiliser Espace de travail pour gérer les tickets AEM des appareils médicaux .



Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Lorsqu’une demande AEM pour l’examen du plan de maintenance actuel d’un modèle de dispositif médical est soumise à partir d’un portail de services, un ticket AEM de dispositif médical est créé pour qu’un ingénieur clinicien puisse travailler dessus. En tant qu’ingénieur clinicien disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer, vous pouvez examiner la demande AEM, supprimer tout plan de maintenance actuel et modifier le calendrier du plan de maintenance pour terminer la demande AEM.

Appareil médical Gestion des tâches des tickets AEM

Tâche	Description
Accéder au Espace de travail.	Utilisez la page d’accueil pour Espace de travail analyser et accéder rapidement aux tickets AEM des appareils médicaux .
Afficher un appareil médical AEM Ticket dans Espace de travail.	Affichez un ticket AEM d’appareil médical pour Espace de travail terminer l’examen d’une demande AEM associée à un modèle d’appareil médical.
Comprendre le cycle de vie d’un appareil médical AEM ticket.	Comprendre les différents états d’un ticket AEM d’appareil médical .
Travailler sur un Dispositif médical en service ticket.	Utilisez le playbook disponible avec l’application Healthcare CMMS pour gérer les tickets AEM des appareils médicaux .

Traduction automatique

Afficher un ticket AEM d'appareil médical dans Espace de travail

Affichez un ticket AEM d'appareil médical dans Espace de travail pour terminer l'examen d'une demande de maintenance de l'équipement alternatif (AEM) pour un modèle d'appareil médical.

Avant de commencer

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Vous devez avoir accès aux tickets AEM des appareils médicaux .

Rôle requis : `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tout** > *Healthcare CMMS* > **Espace de travail**.
2. Affichez les tickets AEM d'appareils médicaux qui vous sont affectés ou qui sont affectés à vos groupes.
 - Afficher les tickets AEM d'appareils médicaux qui vous sont affectés en accédant à **Listes** > **Appareil médical Ticket AEM** > **Mes tickets**.
 - Affichez tous les tickets AEM ouverts des appareils médicaux qui vous sont affectés en accédant à **Listes** > **Appareil médical Ticket AEM** > **Mes tickets ouverts**.
 - Affichez les tickets AEM d'appareils médicaux qui appartiennent à vos groupes, mais qui n'ont été affectés à personne, en accédant à **Listes** > **Appareil médical Ticket AEM** > **Tickets non affectés de mes groupes**.
 - Afficher tous les tickets AEM d'appareils médicaux en accédant à **Listes** > **Appareil médical Ticket AEM** > **Tout**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page du ticket AEM de l'appareil médical sélectionné s'ouvre dans un autre onglet affichant Espace de travail les composants suivants :

Playbook

Activités exploitables utilisées pour exécuter les recommandations AEM.

Détails

Détails du ticket AEM de l'appareil médical .

Approbateurs

Approbateurs des demandes AEM.

Un ticket AEM d'appareil médical est un type de ticket d'appareil médical basé sur un ticket de soins de santé qui est plutôt basé sur un ticket du service clientèle. En fonction des configurations effectuées par votre administrateur et de votre rôle, des onglets supplémentaires similaires à un ticket du service clientèle peuvent apparaître pour le ticket AEM des appareils médicaux .

Pour en savoir plus sur les onglets disponibles pour un ticket du service clientèle, consultez [Formulaire de ticket du service clientèle](#) .

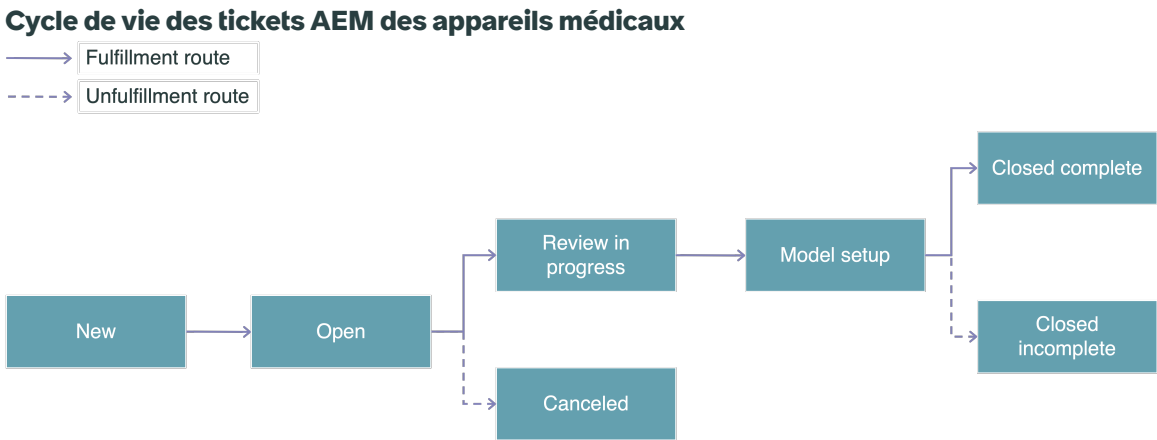
Cycle de vie d'un dispositif médical Ticket AEM

Les tickets AEM d'appareils médicaux dans l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) peuvent se trouver dans l'un des différents états suivants au fur et à mesure qu'elle progresse dans le cycle d'exécution.

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Le schéma suivant montre les différents états d'un ticket AEM d'appareil médical .



États des tickets AEM de l'appareil médical

État	Description
Nouveau	Le ticket AEM de l'appareil médical est créé, mais n'est affecté à personne pour l'instant.
Ouvrir	Le ticket AEM de l'appareil médical est affecté.
Révision en cours	Le cas AEM des appareils médicaux est en cours d'examen par un ingénieur clinicien.
Configuration du modèle	Un nouveau plan de maintenance est en cours de création pour le modèle basé sur la demande AEM.
Fermé terminé	Appareil médical Le ticket AEM a été fermé avec le code de résolution et les notes, et le processus d'examen de la demande AEM est terminé.

Traduction automatique

États des tickets AEM de l'appareil médical (suite)

État	Description
Fermé incomplet	Le ticket AEM d'appareil médical a été marqué comme incomplet, car la demande AEM n'a pas été approuvée.
Annulé	Appareil médical Le ticket AEM a été annulé, car la demande AEM n'était pas valide.

Remarque :

Vous ne pouvez pas modifier un ticket AEM d'appareil médical lorsque l'état du ticket est défini sur **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** ou **Annulé**.

Travailler sur un cas AEM d'appareil médical dans Espace de travail

Utilisez le playbook disponible avec l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) pour gérer les tickets AEM des appareils médicaux et terminer l'examen d'une demande de maintenance de l'équipement alternatif (AEM) pour un modèle d'appareil médical.

Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#)  dans la Now Support base de connaissances.

L'expérience de playbook offre aux prestataires une visibilité sur les workflows inter-entreprises et sur les activités exploitables utilisées pour effectuer ces workflows. Lorsque l'expérience de playbook est activée avec Espace de travail dans Healthcare CMMS, l'onglet **Playbook** s'affiche pour un ticket AEM d'appareil médical. Pour plus d'informations sur la façon d'interagir avec un playbook, consultez [Interagir avec un playbook](#) .

En tant qu'ingénieur clinicien avec le rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`, vous pouvez utiliser le Healthcare CMMS playbook pour effectuer toutes les activités d'examen d'une demande AEM pour un modèle de dispositif médical. Vous pouvez accéder à l'onglet **Playbook** de votre Espace de travail lorsqu'un ticket AEM d'appareil médical vous est affecté. Le Healthcare CMMS workflow remplit les données de ticket pour toutes les activités lancées dans l'onglet **Playbook**. Vous pouvez sélectionner une étape dans le playbook pour terminer les activités associées à l'étape.

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant qu'ingénieur clinicien avec le rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` dans l'onglet **Playbook** du Espace de travail.

Healthcare CMMSÉtapes du Playbook pour les tickets AEM des appareils médicaux

Étape	Description
Réception	Examinez les détails du ticket AEM de l'appareil médical , apportez des modifications au plan de maintenance existant et envoyez la demande AEM pour approbation.
Gérer le plan AEM	Supprimez le modèle de dispositif médical du plan de maintenance actuel.
Vérifier et confirmer	Fermer la demande de révision.

i Remarque :
L'état du ticket AEM de l'appareil médical progresse à mesure que vous terminez une étape dans le playbook. Pour plus d'informations, consultez [Cycle de vie d'un cas en service de dispositif médical](#).

Terminer les activités d'examen initial

À l'étape **Admission** du playbook, réalisez les activités suivantes :

- 1. Examiner la demande AEM** : examinez les détails saisis pour une demande AEM pour un modèle d'appareil médical et mettez à jour les détails, si nécessaire.
- 2. Soumettre une demande AEM pour approbation** : examinez toutes les informations supplémentaires requises pour le modèle d'appareil médical et soumettez la demande AEM pour approbation. Si un workflow d'approbation pour la demande AEM est configuré par votre administrateur, la demande AEM est soumise pour approbation.

Gestion des demandes AEM

À l'étape **Gérer le plan AEM** du playbook, terminez l'activité **Supprimer des plans de maintenance** en supprimant le modèle d'appareil médical du plan de maintenance actuel, le cas échéant.

Vous pouvez créer un plan de maintenance en cliquant sur **Ajouter un plan** et en créant un plan de travaux à partir de la page Plan de travaux.

Dans la page Nouveau plan de travail, les conditions requises et les conditions définies sont automatiquement renseignées.

Fermeture de la demande AEM

À l'étape **Examiner et confirmer** du playbook, terminez l'activité **Fermer le ticket** en attendant que toutes les autres activités soient terminées, puis en sélectionnant un code de résolution et en ajoutant des notes de résolution.

Gestion des tickets de problèmes liés aux dispositifs médicaux dans Espace de travail

Vous pouvez l'utiliser Espace de travail pour gérer les tickets de problème d'appareil médical .

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Lorsqu'un problème d'appareil médical est signalé à partir d'un portail de services, un ticket de problème d'appareil médical est créé sur l'instance associée ServiceNow .

En tant qu'ingénieur clinicien avec le rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`, vous pouvez gérer la maintenance corrective des dispositifs médicaux en résolvant les tickets de problèmes liés aux dispositifs médicaux . Pour en savoir plus, consultez [Travailler sur un ticket de problème d'appareil médical](#).

Travailler sur un ticket de problème d'appareil médical

Travail sur le ticket problème des dispositifs médicaux pour la maintenance corrective des dispositifs médicaux.

Avant de commencer**i Important :**

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Rôle requis : `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`

Procédure

1. Utiliser la page d'accueil dans Espace de travail pour numériser et accéder rapidement à Problème d'appareil médical tickets.
2. Afficher un Problème d'appareil médical Ticket dans Espace de travail.
3. **Facultatif :** Créez une commande de travaux pour spécifier la nature du travail requis pour résoudre le problème des dispositifs médicaux.
4. Fermez le Problème d'appareil médical ticket.

Afficher un ticket de problème d'appareil médical dans Espace de travail

Affichez un ticket de problème d'appareil médical dans Espace de travail pour résoudre les problèmes signalés pour les dispositifs médicaux.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#)  dans la Now Support base de connaissances.

Vous devez avoir accès aux cas de problèmes liés aux dispositifs médicaux .

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tout > Healthcare CMMS > Espace de travail**.
2. Consultez les tickets de problèmes d'appareils médicaux qui vous sont affectés ou qui sont affectés à vos groupes.
 - Affichez les tickets de problèmes d'appareils médicaux qui vous sont affectés en accédant à **Listes > Ticket de problème d'appareil médical > Mes tickets**.
 - Affichez tous les tickets ouverts de problèmes d'appareils médicaux qui vous sont affectés en accédant à **Listes > Ticket de problème d'appareil médical > Mes tickets ouverts**.
 - Affichez les tickets de problèmes d'appareils médicaux qui appartiennent à vos groupes, mais qui n'ont été affectés à personne, en naviguant vers **Listes > Ticket de problème d'appareil médical > Tickets non affectés de mes groupes**.
 - Affichez tous les tickets de problèmes liés aux dispositifs médicaux en accédant à **Listes > Ticket de problème d'appareil médical > Tout**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page de ticket de problème d'appareil médical sélectionnée s'ouvre dans un autre onglet affichant Espace de travail les composants suivants :

Détails

Détails du ticket AEM de l'appareil médical .

Ordres de travail

Ordres de travail pour les techniciens ingénieurs cliniciens afin d'effectuer les actions nécessaires et de résoudre les problèmes liés aux dispositifs médicaux.

Éléments de base d'installation affectés

Appareils médicaux configurés en tant qu'éléments de base d'installation.

Un ticket de problème d'appareil médical est un type de ticket de dispositif médical basé sur un ticket de soins de santé qui est plutôt basé sur un ticket du service clientèle. Selon les configurations effectuées par votre administrateur et votre rôle, des onglets supplémentaires similaires à un ticket du service clientèle peuvent apparaître pour le ticket de problème d'appareil médical .

Pour en savoir plus sur les onglets disponibles pour un ticket du service clientèle, consultez [Formulaire de ticket du service clientèle](#) .

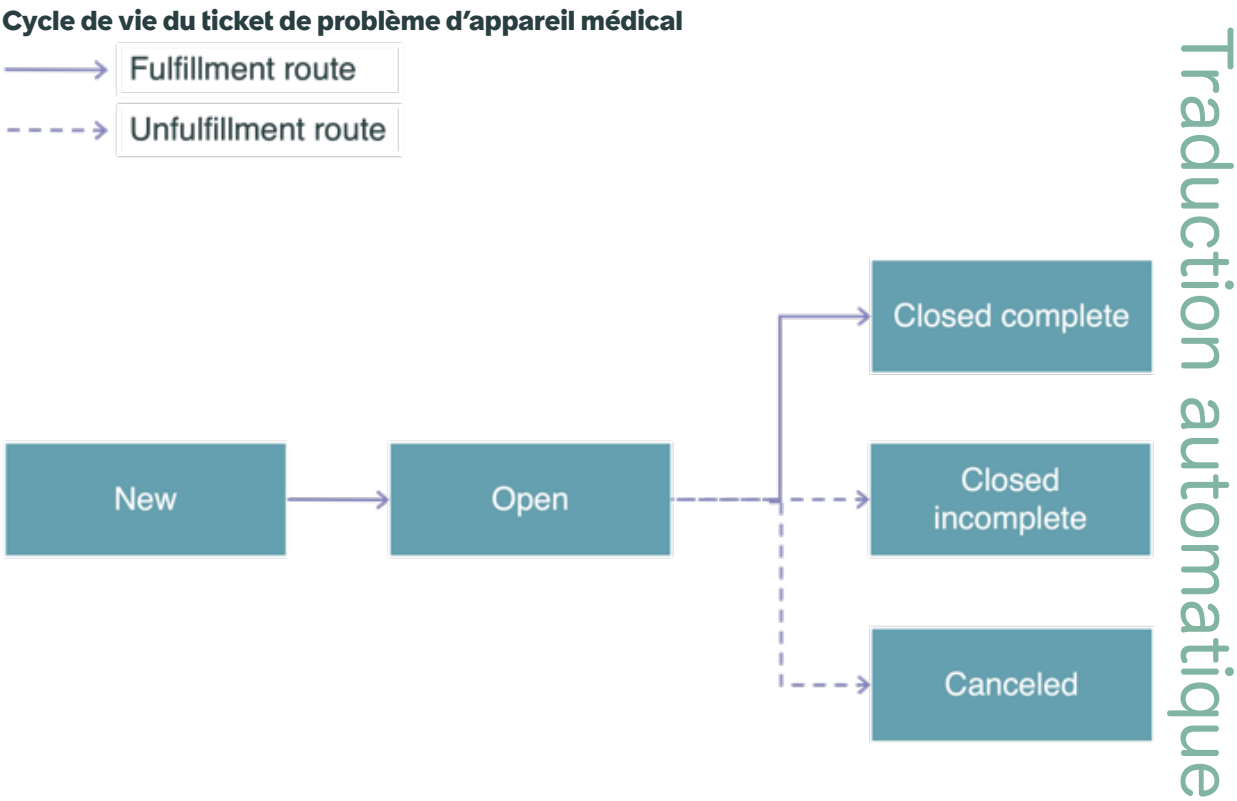
Cycle de vie d'un ticket de problème de dispositif médical

Les tickets de problèmes d'appareils médicaux dans l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) peuvent se trouver dans l'un des différents états suivants au fur et à mesure qu'elle progresse dans le cycle d'exécution.

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Le diagramme suivant montre les différents états d'un ticket de problème de dispositif médical .



États des tickets de problèmes d'appareils médicaux (suite)

État	Description
Fermé incomplet	Le ticket de problème d'appareil médical a été marqué comme incomplet, car le problème n'a pas été résolu.
Annulé	Le ticket de problème d'appareil médical a été annulé, car il s'agissait d'une demande non valide.

Remarque :

Vous ne pouvez pas modifier un ticket de problème d'appareil médical lorsque l'état du ticket est défini sur **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** ou **Annulé**.

Créer une commande de travaux pour un ticket de problème d'appareil médical

Créez un ordre de travail afin de spécifier la nature du travail requis pour résoudre un problème de dispositif médical.

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#)  dans la Now Support base de connaissances.

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tout** > *Healthcare CMMS* > **Espace de travail**.
2. Accéder à **Listes** > **Ticket de problème d'appareil médical** > **Tout**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket pour lequel vous souhaitez créer une commande de travaux.
4. Dans l'onglet Détails, cliquez sur **Créer une commande de travaux**.
5. Dans l'onglet Commande de travaux, décrivez les travaux demandés dans les champs **Description brève** et **Description**.
6. Renseignez les autres détails tels que l'emplacement où le travail est requis, le modèle de création de la commande de travaux et les compétences requises pour terminer la commande de travaux.
7. Dans le champ **Date d'échéance demandée** de la section Planification, cliquez sur  et sélectionnez Entrer une date et une heure auxquelles la commande de travaux doit être terminée.
8. Cliquez sur **Prêt pour la qualification**.

Résultats

Une tâche de commande de travaux est automatiquement créée. La brève description, la description et l'emplacement de la commande de travaux sont copiés dans la tâche.

Que faire ensuite

Un utilisateur disposant du rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician` peut alors effectuer la tâche de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez [Gestion des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux](#) .

Une fois la tâche de commande de travaux terminée, vous pouvez fermer le ticket. Pour plus d'informations, consultez [Fermer un ticket de problème d'appareil médical](#).

Fermer un ticket de problème d'appareil médical

Saisissez les détails de résolution du ticket de problème d'appareil médical et fermez un ticket de problème d'appareil médical .

Avant de commencer

Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Rôle requis : `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez fermer un ticket lorsque la commande de travaux associée est terminée et que le problème des dispositifs médicaux est résolu.

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tout** > *Healthcare CMMS* > **Espace de travail**.
2. Accéder à **Listes** > **Ticket de problème d'appareil médical** > **Tout**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez fermer.
4. Dans la section Informations sur la fermeture de l'onglet Détails, indiquez l'état de résolution du ticket en sélectionnant un code de résolution dans la liste **Code de résolution** .
5. Saisissez toute information relative à la fermeture dans le champ **Notes de résolution**.
6. Cliquez sur **Fermer le ticket**.

Gestion des tickets de mise hors service d'appareils médicaux dans Espace de travail

Vous pouvez l'utiliser Espace de travail pour gérer les tickets d'appareils médicaux hors service .

Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Lorsqu'une demande de mise hors service d'un dispositif médical est soumise à partir d'un portail de services, un ticket de dispositif médical hors service est créé pour qu'un ingénieur clinicien puisse travailler dessus. En tant qu'ingénieur clinicien avec le rôle

sn_hcls_cmms.clinical_engineer, vous pouvez gérer le paramétrage d'un dispositif médical sur hors service. Pour en savoir plus, consultez [Healthcare Computerized Maintenance Management System - Scénario de mise hors service des appareils médicaux](#).

Gestion des tâches des tickets hors service d'appareils médicaux

Tâche	Description
Accéder au Espace de travail.	Utilisez la page d'accueil pour Espace de travail analyser rapidement les tickets de dispositifs médicaux hors service et y accéder .
Afficher un Dispositif médical hors service Ticket dans Espace de travail.	Affichez un ticket de mise hors service d'un dispositif médical dans Espace de travail pour terminer les activités hors service d'un dispositif médical.
Comprendre le cycle de vie d'un Dispositif médical hors service ticket.	Comprendre les différents états d'un ticket de dispositif médical hors service .
Travailler sur un Dispositif médical hors service ticket.	Utilisez le playbook disponible avec l'application Healthcare CMMS pour gérer les tickets de mise hors service des appareils médicaux .

Afficher un ticket de mise hors service d'un dispositif médical dans Espace de travail

Affichez un ticket d'appareil médical hors service dans Espace de travail pour terminer le processus de mise hors service des dispositifs médicaux.

Avant de commencer



Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Vous devez avoir accès aux tickets d'appareils médicaux hors service .

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Traduction automatique

Procédure

1. Ouvrez votre Espace de travail en accédant à **Tout > Healthcare CMMS > Espace de travail**.
2. Affichez les tickets de mise hors service des appareils médicaux qui vous sont affectés ou qui sont affectés à vos groupes.
 - Affichez les tickets hors service d'appareils médicaux qui vous sont affectés en accédant à **Listes > Ticket de mise hors service de l'appareil médical > Mes tickets**.
 - Affichez tous les tickets ouverts de dispositifs médicaux hors service qui vous sont affectés en accédant à **Listes > Ticket de mise hors service de l'appareil médical > Mes tickets ouverts**.
 - Affichez les tickets de mise hors service des appareils médicaux qui appartiennent à vos groupes, mais qui n'ont été affectés à personne, en accédant à **Listes > Ticket de mise hors service de l'appareil médical > Tickets non affectés de mes groupes**.
 - Affichez tous les tickets de mise hors service des appareils médicaux en accédant à **Listes > Ticket de mise hors service de l'appareil médical > Tout**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page du ticket de mise hors service de l'appareil médical sélectionné s'ouvre dans un autre onglet affichant l'Espace de travail les composants suivants :

Playbook

Activités actionnables utilisées pour terminer le workflow de mise hors service du dispositif médical.

Détails

Détails du ticket de mise hors service de l'appareil médical .

Ordres de travail

Ordres de travail pour l'inspection initiale des dispositifs médicaux.

Éléments de base d'installation affectés

Appareils médicaux configurés en tant qu'éléments de base d'installation.

Un ticket d'appareil médical hors service est un type de ticket d'appareil médical basé sur un ticket de soins de santé qui est plutôt basé sur un ticket de service clientèle. Selon les configurations effectuées par votre administrateur et votre rôle, des onglets supplémentaires similaires à un ticket du service clientèle peuvent apparaître pour le ticket d'appareil médical hors service .

Pour en savoir plus sur les onglets disponibles pour un ticket du service clientèle, consultez [Formulaire de ticket du service clientèle](#) .

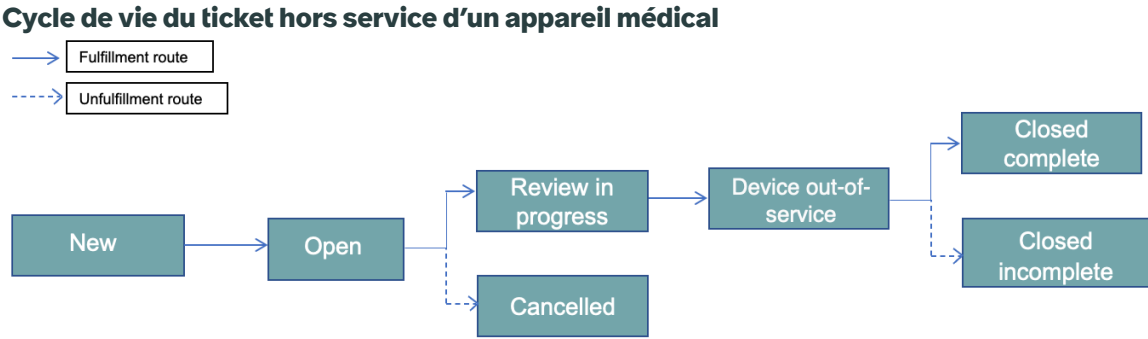
Cycle de vie d'un ticket de mise hors service d'un dispositif médical

Les tickets de mise hors service d'appareils médicaux dans l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) peuvent se trouver dans l'un des différents états suivants à mesure qu'elle progresse dans le cycle d'exécution.

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Le diagramme suivant montre les différents états d'un ticket de dispositif médical hors service .



Traduction automatique

Travailler sur un ticket de mise hors service d'un dispositif médical dans Espace de travail

Utilisez le playbook disponible avec l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) pour gérer les tickets de dispositifs médicaux hors service et terminer les demandes de mise hors service des dispositifs médicaux.

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

L'expérience de playbook offre aux prestataires une visibilité sur les workflows inter-entreprises et sur les activités exploitables utilisées pour effectuer ces workflows. Lorsque l'expérience de playbook est activée avec Espace de travail dans Healthcare CMMS, l'onglet **Playbook** s'affiche pour un ticket d'appareil médical hors service . Pour plus d'informations sur la façon d'interagir avec un playbook, consultez [Interagir avec un playbook](#) .

En tant qu'ingénieur clinicien avec le rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`, vous pouvez utiliser le Healthcare CMMS playbook pour effectuer toutes les activités hors service d'un dispositif médical. Vous pouvez accéder à l'onglet **Playbook** lorsqu'un Espace de travail ticket d'appareil médical hors service vous est affecté. Le Healthcare CMMS workflow remplit les données de ticket pour toutes les activités lancées dans l'onglet **Playbook** . Vous pouvez sélectionner une étape dans le playbook pour terminer les activités associées à l'étape.

Par défaut, les étapes suivantes sont à votre disposition en tant qu'ingénieur clinicien avec le rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` dans l'onglet **Playbook** du Espace de travail.

i Remarque :

L'état du ticket de dispositif médical hors service progresse à mesure que vous terminez une étape dans le playbook. Pour plus d'informations, consultez [Cycle de vie d'un ticket de mise hors service d'un dispositif médical](#).

Terminer les activités d'examen initial

À l'étape **Dispositif médical hors service** du playbook, effectuez les activités suivantes :

1. Examiner les détails de l'appareil médical : examinez les détails de l'appareil médical pour un modèle d'appareil médical et mettez à jour les détails, si nécessaire.

Une fois le dispositif médical examiné et approuvé, un ordre de travail pour l'inspection initiale de chaque dispositif inclus dans le modèle est créé automatiquement.

2. Annuler les commandes de travaux : examinez et annulez les commandes de travaux pour chaque dispositif médical.

3. Mettre l'appareil médical hors service : définissez l'appareil médical sur hors service.

4. Commande de travaux de mise au rebut : créez une commande de travaux de mise au rebut pour l'appareil hors service.

Fermeture de la demande hors service

À l'étape **Examiner et confirmer** du playbook, terminez l'activité **Fermer le ticket** en attendant que toutes les autres activités soient terminées, puis en sélectionnant un code de résolution et en ajoutant des notes de résolution.

Création de demandes de dispositifs médicaux

Créez des demandes de mise en service de dispositifs médicaux, d'examen de la maintenance des équipements alternatifs (AEM), de résolution de problèmes liés aux appareils médicaux ou de mise hors service des appareils médicaux à partir d'un portail de services.

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#)  dans la Now Support base de connaissances.

Votre administrateur peut configurer l'option de création de tickets d'appareils médicaux en fonction du type de demande de service pour un appareil médical. Le formulaire de soumission pour chaque type de demande est configuré par votre administrateur.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor`, utilisez les options suivantes, disponibles par défaut dans le menu Ticket de la page Portail de service clientèle, pour placer des demandes de service pour vos dispositifs médicaux :

Appareil médical en service

Demandez de mettre un dispositif médical en service et d'associer le dispositif à un plan de maintenance.

Demander une revue AEM

Demande d'examen des changements de plan de maintenance actuels associés à un modèle de dispositif médical.

Rapporter un problème d'appareil médical

Signalez les problèmes d'appareils médicaux et demandez à effectuer une maintenance corrective pour les résoudre.

Appareil médical hors service

Demande de mise hors service d'un dispositif médical.

Une fois qu'une demande est soumise, un ticket de dispositif médical correspondant est créé sur l'instance associée ServiceNow. Un ingénieur clinicien travaille ensuite sur le cas. Pour en savoir plus, consultez [Gestion des tickets d'appareils médicaux dans Espace de travail](#).

Healthcare Computerized Maintenance Management System référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Healthcare Computerized Maintenance Management System les composants (Healthcare CMMS).

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#)  dans la Now Support base de connaissances.

Composants installés avec Healthcare Computerized Maintenance Management System

Plusieurs types de composants sont installés lors de l’installation de l’application (Healthcare CMMS), notamment les tables, les rôles d’utilisateur, les modules d’extension, les ServiceNow Store applications et les Healthcare Computerized Maintenance Management System règles métier.

i Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles installés dans Healthcare CMMS

Rôle	Description	Contient des rô
sn_hcls_cmms.case_creator	Accorde l'accès pour créer des tickets d'appareils médicaux.	sn_hcls_cmms
sn_hcls_cmms.case_viewer	Accorde l'accès pour afficher les tickets de dispositifs médicaux.	Aucun
sn_hcls_cmms.ingénieur_clinique	Crée et met à jour les plans de maintenance pour les modèles d'appareils médicaux et les éléments de base d'installation des appareils médicaux. Fonctionne sur les boîtiers d'appareils médicaux.	• sn_custom • sn_hcls_cm
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin	Administre qui peut accéder à l'application Healthcare CMMS .	• sn_hcls_cm • sn_risk_adv • wm_admin
sn_hcls_cmms.technicien_d'ingénierie_clinique	Travaille dans les emplacements des appareils médicaux et consigne les détails dans le formulaire de commande de travaux, y compris les parties utilisées et les dépenses supplémentaires.	• sn_hcls.dev • sn_hcls.four • sn_hcls_cm • wm_agent
sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor	Crée des tickets de dispositifs médicaux pour une organisation en tant que clinicien.	• sn_custom • sn_hcls.dev

Traduction automatique

Rôles installés dans Healthcare CMMS (suite)

Rôle	Description	Contient des rô
	i Remarque : Pour créer des tickets d'appareils médicaux pour une organisation (emplacement d'entreprise), un utilisateur ayant le rôle <code>sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor</code> doit être le membre de l'organisation et se voir affecter le type de responsabilité Contributeur d'emplacement. Le mappage d'une organisation et de ses membres est inclus dans la table Membre de l'organisation <code>[sn_csm_service_organization_member]</code>.	• <code>sn_hcls.four</code> • <code>sn_hcls_cmr</code>
<code>sn_hcls_cmms.sm_agent</code>	Accède à toutes les données des appareils et à tous les tickets des appareils médicaux et les affiche.	• <code>model_mana</code> • <code>sn_fsm_plan</code> • <code>sn_hcls.dev</code> • <code>sn_hcls.four</code> • <code>sn_hcls_cmr</code> • <code>sn_risk_adv</code> • <code>sn_risk_adv</code>

Tables installées

Tables installées dans l'application Healthcare CMMS

Table	Description
Mallette pour appareil médical <code>[sn_hcls_cmms_case]</code>	Stocke les boîtiers des dispositifs médicaux.

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés dans Healthcare CMMS

Module d'extension	Description
Gestion du Service clientèle avec Service sur site (<code>com.snc.csm_fsm_integration</code>)	Permet l'intégration entre les applications et Gestion des services sur site et met à disposition des informations sur le compte, le contact, le partenaire, le Healthcare CMMS contact du partenaire et le consommateur à partir de .Gestion des services sur siteService clientèle

ServiceNow Store Applications installées

ServiceNow Store Applications installées dans Healthcare CMMS

Application	Description
Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core (sn_hcls)	Fournit un modèle de données et des capacités de santé numérique essentielles, notamment une vue à 360 degrés des patients, la gestion du consentement et une documentation numérique pour mieux répondre aux besoins des services de santé.
GRC : risque avancé (com.sn_risk_advanced)	Permet aux décideurs d’éviter tout impact négatif sur les opérations business en identifiant, évaluant, répondant et surveillant en permanence les risques.
GRC : Éléments communs d'espace de travail (sn_grc_workspace)	Active l’utilisation de la Risque avancé fonctionnalité dans le Espace de travail configurable de CSMfichier .
Pack de contenu Performance Analytics pour le secteur de la santé CDM (sn_hcls)	Installez le pack de contenu Performance Analytics pour le secteur de la santé CDM séparément de ServiceNow Store. Fournit des options d’analyse des performances et un tableau de bord pour les applications de gestion des appareils cliniques de soins de santé. Le tableau de bord permet à l’équipe d’ingénierie clinique de se référer à l’ensemble des métriques de l’application GMAO.

Règles métier installées

Règles métier installées dans Healthcare CMMS

Règle métier	Table	Critère de règle	Description
Créer des commandes d’inspection	Mallette pour appareil médical [sn_hcls_cmms_case]	Mise à jour asynchrone	Crée des commandes de travaux pour l’inspection initiale d’un dispositif médical lorsque l’état du ticket en service du dispositif médical associé est défini sur Configuration de l’appareil .
Marquer les appareils comme installés	Mallette pour appareil médical [sn_hcls_cmms_case]	Mise à jour asynchrone	Définit l’état d’installation d’un appareil médical sur Installé ou Annulé lorsque l’état du ticket en service associé est défini sur Fermé terminé ou Annulé , respectivement.

Traduction automatique

Règles métier installées dans Healthcare CMMS (suite)

Règle métier	Table	Critère de règle	Description
Configurer le modèle d'appareil médical	Mallette pour appareil médical [sn_hcls_cmms_case]	Avant la mise à jour	Crée un modèle de dispositif médical lorsqu'il n'en existe pas pour un dispositif médical et que l'état du ticket en service du dispositif médical associé est défini sur Configuration du modèle .
Déclencher l'approbation AEM des appareils médicaux	Mallette pour appareil médical [sn_hcls_cmms_case]	Mise à jour asynchrone	Déclenche le workflow d'approbation, le cas échéant, pour une demande de maintenance de l'équipement alternatif (AEM).

Séparation de domaine et Healthcare Computerized Maintenance Management System

L'application Séparation de domaine est prise en charge pour Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS). Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Important :

À partir de la version Xanadu, Healthcare Computerized Maintenance Management System ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour plus d'informations sur la maintenance et l'entretien, veuillez consulter [Gestion des services sur site](#) . Pour plus d'informations sur l'inventaire et la gestion, reportez-vous à la section [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article [Processus d'obsolescence \[KB0867184\]](#)  dans la Now Support base de connaissances.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Vue d'ensemble

L'application Healthcare CMMS inclut Séparation de domaine pour les données transactionnelles telles que les tickets d'appareils médicaux, y compris AEM, en service, les tickets de problèmes d'appareils et les appareils hors service.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Healthcare CMMS

Pour les clients qui utilisent l'application Healthcare CMMS pour émettre des demandes de dispositifs médicaux, le domaine est défini à partir de la session de l'utilisateur connecté, dans le ticket créé, et dans les données de santé associées.

Cas d'utilisation

Lorsque les données de santé des prestataires de soins de santé sont séparées par domaines, les demandes de soins de santé et les tâches d'exécution correspondantes sont associées aux domaines clients respectifs.

Traduction automatique