

Script & Forms

Release 14-01-2021

RELEASE NOTE

Auteur, service et coordonnées de contact	Date	Copie à	Commentaires
Script & Forms	14-01-2021	Click here to enter text.	Click here to enter text.

TABLE OF CONTENT

1.	RELEASE	3
2.	SCRIPT UPDATE (PRODUCTION 18/01/2021).....	3
2.1.	3B script update to distinguish travelers and HRC.....	3
3.	SCRIPT&FORMS API & WEBAPP (PRODUCTION :14/01/2021).....	11
3.1.	Advanced Search : display of the first 100 results	11
3.2.	Agent interactions are logged in metadata.....	11
3.3.	New ticket status : “could not be contacted”	11

1. Release

RELEASE NUMBER		
TYPE		URGENT
APPLICATION	Script & Forms	
VERSION		
DATE ACCEPTATION	13/01/20201 (API)	15/01/2021 (Script 3B)
DATE PRODUCTION	14/01/2021 (API)	18/01/2021 (Script 3B)

2. Script Update (production 18/01/2021)

2.1. 3B script update to distinguish travelers and HRC

Textual modification of the script to suit both red zone return flow (PLF) and asymptomatic high-risk contact Call Centre flow.

Form Help Logout

Script 3B - Rappel du test PCR

Information contact

Numéro de ticket 00000000000011	Date du ticket 8 novembre 2020
Numéro de ticket du patient index 00000000000001	
Prénom * <input type="text"/>	Nom * <input type="text"/>
Numéro de téléphone 1 <input type="text" value="Veuillez utiliser le format international : +32abbbccdd"/>	Numéro de téléphone 2 <input type="text" value="Veuillez utiliser le format international : +32abbbccdd"/>
Numéro de registre national <input type="text" value="11 caractères requis"/>	Code postal <input type="text"/>
Prénom contact 1 <input type="text"/>	Nom contact 1 <input type="text"/>
Numéro de téléphone 1 contact 1 <input type="text" value="Veuillez utiliser le format international : +32abbbccdd"/>	Numéro de téléphone 2 contact 1 <input type="text" value="Veuillez utiliser le format international : +32abbbccdd"/>
Prénom contact 2 <input type="text"/>	Nom contact 2 <input type="text"/>
Numéro de téléphone 1 contact 2 <input type="text" value="Veuillez utiliser le format international : +32abbbccdd"/>	Numéro de téléphone 2 contact 2 <input type="text" value="Veuillez utiliser le format international : +32abbbccdd"/>
Région BRU	
Langue <input type="text"/>	

Start Script

Q1 *"Cher monsieur/Chère madame, ici ... (nom de l'appelant), du centre de suivi des contacts pour le COVID-19. Puis-je parler à (nom du patient) ?"*

- Personne en ligne
 Répondeur

Q2a *"Je m'appelle... (nom de l'appelant) et je travaille pour le centre de suivi des cas Covid-19. Le traitement de vos données à caractère personnel relève de la compétence de l'Agentschap Zorg en Gezondheid/AVIQ/COCOM et se fait bien entendu dans le respect de votre vie privée et de la législation applicable.*

Il existe une déclaration de confidentialité détaillée sur le site Web: https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/privacyverklaring_contactonderzoek_covid19_2.0_fr.pdf.

"Vous avez récemment été en contact avec l'un de nos collaborateurs ou avez reçu plusieurs SMS à votre retour de l'étranger. Ce collaborateur ou les SMS vous ont donné un certain nombre de conseils. Je vous appelle pour vous entretenir sur les conseils les plus importants."

- Collaboration refusée
 Collaboration acceptée
 Ne peut pas poursuivre

Q3 *"Au cours des 3 derniers jours, avez-vous eu un des symptômes suivants pouvant indiquer la présence de Covid-19: tousser, éternuer, nez qui coule, fièvre, etc."*

Q3 *"Au cours des 3 derniers jours, avez-vous eu un des symptômes suivants pouvant indiquer la présence du Covid-19, la maladie causée par le coronavirus ?"*

Identifiez si la personne présente les symptômes suivants.

Remplissez le formulaire avec les symptômes :

- Fièvre
- Toux
- Mal à la gorge
- Difficulté à respirer
- Nez qui coule ou sensation de nez bouché
- Perte de goût et d'odorat
- Mal à la tête
- Douleurs articulaires ou musculaires
- Diarrhée

Q4a *"Avez-vous consulté un médecin à propos de ces symptômes ?"*

- Oui
- Non

Q5a *"Votre médecin vous a-t-il déjà soumis à un test de dépistage du coronavirus ?"*

- Oui
- Non

Q6a *"Merci pour votre collaboration dans la prévention de la propagation du virus. Votre médecin de famille recevra bientôt les résultats du test et vous informera des autres mesures préventives à suivre."*

Q7 *"Nous vous souhaitons bon courage. Pour toute question médicale, vous pouvez bien sûr toujours contacter votre médecin de famille. Pour toute autre question, vous pouvez consulter le site <https://www.info-coronavirus.be>."*

Q3 "Au cours des 3 derniers jours, avez-vous eu un des symptômes suivants pouvant indiquer la présence du Covid-19, la maladie causée par le coronavirus ?"

Identifiez si la personne présente les symptômes suivants.

Remplissez le formulaire avec les symptômes :

- Fièvre
- Toux
- Mal à la gorge
- Difficulté à respirer
- Nez qui coule ou sensation de nez bouché
- Perte de goût et d'odorat
- Mal à la tête
- Douleurs articulaires ou musculaires
- Diarrhée

Q4a "Avez-vous consulté un médecin à propos de ces symptômes ?"

- Oui
- Non

Conseil 1 : Contacter votre médecin généraliste + test PCR immédiat et isolement

"Vous présentez des symptômes qui pourraient être liés au diagnostic du Covid-19.

Il est important de consulter un médecin qui pourra prendre en charge votre problème de santé et vous prescrire le test de dépistage COVID19 si nécessaire.

Pour rappel, l'un des aspects fondamentaux pour stopper cette épidémie est de s'assurer que la maladie se répande le moins possible. L'un des moyens d'y parvenir est de rester chez vous jusqu'à ce que votre médecin de famille vous communique les résultats du test. Votre médecin de famille vous informera de la poursuite de votre isolement en fonction des résultats de votre test."

Q6c "Merci pour votre collaboration"

Q7 "Nous vous souhaitons bon courage. Pour toute question médicale, vous pouvez bien sûr toujours contacter votre médecin de famille. Pour toute autre question, vous pouvez consulter le site <https://www.info-coronavirus.be>."

Remplissez le formulaire avec les symptômes :

- Fièvre
- Toux
- Mal à la gorge
- Difficulté à respirer
- Nez qui coule ou sensation de nez bouché
- Perte de goût et d'odorat
- Mal à la tête
- Douleurs articulaires ou musculaires
- Diarrhée

Q4a *"Avez-vous consulté un médecin à propos de ces symptômes ?"*

- Oui
- Non

Q5a *"Votre médecin vous a-t-il déjà soumis à un test de dépistage du coronavirus ?"*

- Oui
- Non

Q6b *"Parce que vous avez eu un contact à haut risque avec une personne infectée ou parce que vous êtes de retour d'une Zone Rouge et que vous avez vous-même des symptômes, il est important d'appeler à nouveau votre médecin traitant afin qu'il puisse prescrire un test à la date du "date du dernier jour de contact avec PI/ ou date de retour de Zone Rouge +7 jours. Puis-je répéter qu'en absence de confirmation de diagnostic de COVID, il est important que vous restiez en quarantaine 10 jours après la date du dernier contact ({{{formatted_last_contact_date}}}) avec la personne malade/ ou la date de retour de Zone Rouge. Si vous réalisez le test au 7ème jour et que le résultat est négatif, votre période de quarantaine pourra être interrompue et donc raccourcie."*

Q7 *"Nous vous souhaitons bon courage. Pour toute question médicale, vous pouvez bien sûr toujours contacter votre médecin de famille. Pour toute autre question, vous pouvez consulter le site <https://www.info-coronavirus.be>."*

Ne peut pas poursuivre

Q3 "Au cours des 3 derniers jours, avez-vous eu un des symptômes suivants pouvant indiquer la présence du Covid-19, la maladie causée par le coronavirus ?"

Identifiez si la personne présente les symptômes suivants.

Remplissez le formulaire avec les symptômes :

- Fièvre
- Toux
- Mal à la gorge
- Difficulté à respirer
- Nez qui coule ou sensation de nez bouché
- Perte de goût et d'odorat
- Mal à la tête
- Douleurs articulaires ou musculaires
- Diarrhée

Q4b "Vous avez reçu par SMS un code pour réserver un test vous-même ou via votre médecin traitant dans l'outil de réservation en ligne. Avez-vous déjà réservé ce test entretemps ?"

- Oui
- Non

"Merci pour votre collaboration. Puis-je répéter encore une fois qu'il est important que vous restiez en quarantaine 10 jours après la date du dernier contact ({{{formatted_last_contact_date}}}) avec la personne malade/ ou la date de votre retour de Zone Rouge. Si vous réalisez le test au 7ème jour et que le résultat est négatif, votre période de quarantaine pourra être interrompue et donc raccourcie."

Q4b "Vous avez reçu par SMS un code pour réserver un test vous-même ou via votre médecin traitant dans l'outil de réservation en ligne. Avez-vous déjà réservé ce test entretemps ?"

- Oui
 Non

"Puis-je vous demander de réserver ce test ? Pouvez-vous réserver ce test vous-même ou avez-vous besoin d'aide ?"

i Information pour l'agent :

- Aidez la personne à remplir ces informations si elle ne peut le faire elle-même. Voici les étapes à suivre :
- Texte à lire si le citoyen demande à réserver le moment du test pour lui : "Vous souhaitez réserver un test covid via l'outil de réservation disponible en ligne. À cette fin, nous rechercherons les données nécessaires dans votre fichier de recherche des contacts ou nous vous les demanderons. Nous noterons ces données dans l'outil de réservation pour vous sans autre moyen de les suivre. En raison de la législation sur la protection des données, nous avons besoin de votre consentement explicite.
- Pouvons-nous vous demander de le confirmer explicitement ?"

Consentement donné :

- Oui
 Non

i Poursuivez la procédure si l'autorisation a été accordée :

- Allez sur <https://www.masante.belgique.be>
- En dessous de la colonne COVID-19, cliquez sur "Prendre rendez-vous pour un test sur base d'un code d'activation"
- Répondre à la question "Avez-vous un code d'activation ?" : "Oui"
- Réponse à la question "Etes-vous symptomatique" : "Non"
- Dans l'espace sous "Choisissez un poste de prélèvement", entrez le code postal de votre commune ou de la commune où vous aller
- Choisissez le poste de prélèvement qui vous convient. Vous pouvez voir les heures d'ouverture.
- Cliquez sur "Réservez un prélèvement"
- Cliquez sur "Prendre rendez-vous pour un prélèvement"
- "Je vais parcourir les différentes étapes avec vous ." (à partir de là il y aura des différences en fonction du centre de test choisi)

i Information pour l'agent :

- À partir du 5 novembre, le code PCR donné au patient par SMS ou par son médecin peut être utilisé dans un outil de réservation en ligne (site web : <https://www.masante.belgique.be>).
- Ce code doit être saisi, ainsi que toute information manquante (numéro de registre national, numéro de téléphone où il peut être joint (de préférence le numéro de téléphone portable), adresse électronique pour envoyer un certificat de quarantaine si nécessaire, le nom du médecin généraliste qui doit recevoir le résultat, et s'il utilise l'application Coronalert, le code de test à 17 chiffres qu'il a généré avec son application et la date de début de l'infectiosité calculée par l'application).

"Puis-je répéter encore une fois qu'il est important que vous restiez en quarantaine 10 jours après le dernier contact ({{formatted_last_contact_date}}) avec la personne malade/ ou après la date de retour de voyage. Si vous réalisez le test au 7ème jour et que le résultat est négatif, votre période de quarantaine pourra être interrompue et donc raccourcie.

er comme Brouillon

Soumettre

3. Script&Forms API & webapp (production :14/01/2021)

3.1. Advanced Search : display of the first 100 results

In the advanced search of Script&Forms, concerning the problem where no results are displayed for a large number of tickets, the following solution has been implemented:

- Regardless of the number of ticket results, the first 100 results ticket will always be displayed.
- The agent must always enter at least one search filter to display results
- If the agent does not find the ticket he is looking for among the 100 tickets result displayed, he must refine his search criteria.

3.2. Agent interactions are logged in metadata

Each interaction of the agent on scripts is now logged in the meta data "Save History" and the data is available in the exports to the regions.

The data are :

- Operator's NISS
- Operator's Organisation ID
- Ticket status
- Timestamp

3.3. New ticket status : "could not be contacted"

This new ticket status is currently visible in the ticket search list.