

Script & Forms

Release 25-01-2021

RELEASE NOTE

Auteur, service et coordonnées de contact	Date	Copie à	Commentaires
Script & Forms Camunda Genesys	25-01-2021	Click here to enter text.	Click here to enter text.

TABLE OF CONTENT

1.	RELEASE	3
2.	NEW FEATURES.....	3
2.1.	High-risk contacts tested on days 0 and 7 of their quarantine starting 01/25/2021	3
2.2.	script 1A : 10 days isolation instead of 7 for index patient	14

1. Release

RELEASE NUMBER		
TYPE		URGENT
APPLICATION	Script & Forms, Camunda	
VERSION		
DATE ACCEPTATION	22/01/2021	
DATE PRODUCTION	25/01/2021	

2. New features

2.1. High-risk contacts tested on days 0 and 7 of their quarantine starting 01/25/2021

On the advice of the Taskforce Testing of the Corona Commission, the Interministerial Conference on Public Health of 15/01/2021 decided that all high-risk contacts will soon have to be tested on the first and seventh day of their quarantine, as is already the case for people returning from red zones abroad. This measure, which is necessary to further limit the spread of the virus, will be in effect as of 25/01/2021.

- Script 2A and 2C adaptations
- Advice 2/ 3 dynamically display in script whether the citizen should be tested once or twice.
 - $(\text{last contact date} + 3d) > (\text{call date}) = 2 \text{ tests at day 0 and 7}$
 - $(\text{last contact date} + 3d) = \text{or} < (\text{call date}) = \text{test at day 7}$
- Modification of Business Rules

Script 2A - Entretien avec un contact à haut risque

Numéro de ticket
CD01611321940264

Date du ticket
22 janvier 2021

Prénom *

Nom *

Numéro de téléphone 1

Veillez utiliser le format international : +32...

Numéro de téléphone 2

Veillez utiliser le format international : +32...

Numéro de registre national

11 caractères requis

Code postal

Email

example@domain.com

Prénom contact 1

Nom contact 1

Numéro de téléphone 1 contact 1

Veillez utiliser le format international : +32...

Numéro de téléphone 2 contact 1

Veillez utiliser le format international : +32...

Prénom contact 2

Nom contact 2

Numéro de téléphone 1 contact 2

Veillez utiliser le format international : +32...

Numéro de téléphone 2 contact 2

Veillez utiliser le format international : +32...

Date du dernier contact

21/1/2021



Région

BRU

Start Script

Complété par un agent de terrain

- Oui
 Non

Q1 "Bonjour madame/monsieur, 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
 Ligne non répondue

Q2a "Je m'appelle... (nom de l'appelant) et je travaille pour le centre de suivi des cas Covid-19 pour le 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.

Vous avez été récemment en contact étroit avec une personne diagnostiquée positive au Covid-19. Pouvons-nous parler maintenant de votre état de santé afin que nous puissions vous expliquer comment éviter la propagation du virus ?"

- Collaboration refusée
 Collaboration acceptée
 Ne peut pas poursuivre

Q3a "Vous avez été en contact avec une personne diagnostiquée positive au Covid-19. Pour stopper cette épidémie, toute personne ayant été en contact étroit avec une personne diagnostiquée positive doit rester à la maison. Avez-vous des questions à ce sujet ?"

i Si la personne a des questions, répondez-y. La durée de la quarantaine est de 10 jours après le dernier contact avec le malade.

Q3b "Avez-vous présenté des symptômes du Covid-19, la maladie causée par le coronavirus ?" Les symptômes sont :

- 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

Q4 "Dans le cadre de votre travail, vous occupez-vous de personnes âgées, de personnes souffrant d'une maladie chronique telle que le diabète ou une maladie cardiaque ou pulmonaire, ou de personnes ayant un système immunitaire affaibli ou une maladie cancéreuse active ? Il peut s'agir d'un hôpital, d'une maison de repos, d'un centre pour personnes handicapées, de soins à domicile, d'aide à domicile..."

- Oui
- Non

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

Vous présentez des symptômes du Covid-19.

Il est important de vous faire consulter par un médecin. Vous devez prendre contact, par téléphone, avec votre médecin généraliste.

i Information pour l'agent : Il est important de noter également le numéro de registre national. On ne peut vérifier si un Contact à Haute Risque/ symptomatique a été présenté au médecin que si le NISS est noté. De cette façon, les personnes qui n'ont pas été vu un médecin peuvent être suivies pour en savoir plus via le script 3A.

Pour stopper cette épidémie, nous devons nous assurer que la maladie se répande le moins possible.

C'est pourquoi nous vous demandons de rester à domicile jusqu'à ce que votre médecin vous communique les résultats du test.

Votre médecin généraliste vous donnera de plus amples informations sur la poursuite de l'isolement à domicile en fonction des résultats de votre test."

Q5 "Où allez-vous rester en quarantaine/ isolement ?"

Q4 "Dans le cadre de votre travail, vous occupez-vous de personnes âgées, de personnes souffrant d'une maladie chronique telle que le diabète ou une maladie cardiaque ou pulmonaire, ou de personnes ayant un système immunitaire affaibli ou une maladie cancéreuse active ? Il peut s'agir d'un hôpital, d'une maison de repos, d'un centre pour personnes handicapées, de soins à domicile, d'aide à domicile..."

- Oui
 Non

Conseil 2 : Quarantaine pendant 10 jours + mesures de prudence et monitoring des symptômes pendant 14 jours + TEST direct et 7 jours après le contact

PCR code à jour 0: ae5a 48b9 46f7 4b25

PCR code à jour 7: 56ba 6888 26a6 4566

"Vous avez été en contact avec une personne diagnostiquée positive au Covid-19 et vous êtes un professionnel en contact étroit et régulier avec une population fragile.

Pour stopper cette épidémie, nous devons nous assurer que la maladie se répande le moins possible.

C'est pourquoi nous demandons à toute personne ayant été en contact étroit avec une personne diagnostiquée positive de rester chez elle pendant 10 jours après le dernier contact avec la personne malade. Pour les personnes exerçant une profession essentielle, comme les soignants, le travail est exceptionnellement autorisé s'il est nécessaire pour assurer la continuité des soins. Si vous pensez que cela s'applique à vous, vous devez contacter votre employeur et le médecin du travail.

i Information l'agent: VERIFIEZ si un cohabitant est infecté. Si tel est le cas, donnez les informations suivantes: **Si les règles d'isolement peuvent être appliquées strictement par le cohabitant infecté, alors vous ne devez rester en quarantaine que pendant 10 jours.**

i Information pour l'agent: Les règles strictes d'isolement à respecter par le cohabitant infecté sont les suivantes :

- Rester dans une pièce séparée, également pour dormir
- Ouvrir les fenêtres des pièces où vous séjournez le plus souvent possible
- Ne pas circuler dans toutes les pièces de la maison. Si possible, utilisez une autre salle de bain et des toilettes différentes. Si cela n'est pas possible, désinfectez votre salle de bain et vos toilettes avec de l'eau de javel après utilisation.
- Prendre leur repas séparément. Ne pas partager les ustensiles pour manger et boire, la brosse à dents, les serviettes, la literie et les nettoyer soigneusement après utilisation.
- Si possible, nettoyer une fois par jour les surfaces qui sont fréquemment touchées avec de l'eau de javel. (table, table de chevet, siège de toilette, plancher,...)

i Information pour l'agent: **Si le cohabitant infecté ne peut pas suivre un isolement strict, votre quarantaine durera plus longtemps:**

- Si les règles d'isolement ne peuvent pas être appliquées strictement, votre période de quarantaine débute en même temps que la période d'isolement de votre cohabitant infecté, mais votre période de

i Information pour l'agent: ***Si le cohabitant infecté ne peut pas suivre un isolement strict, votre quarantaine durera plus longtemps:***

- Si les règles d'isolement ne peuvent pas être appliquées strictement, votre période de quarantaine débute en même temps que la période d'isolement de votre cohabitant infecté, mais votre période de quarantaine sera plus longue car la fin de la quarantaine est calculée en fonction du dernier contact potentiellement infectieux.
- **Si les symptômes de votre cohabitant infecté ne durent pas plus de 4 jours**, la période entre le début de ses symptômes et la fin de votre quarantaine sera de 17 jours.
- **Si votre cohabitant ne présente aucune symptôme**, la période entre la date du test de votre cohabitant et la fin de votre quarantaine sera de 17 jours
- **Si les symptômes de votre cohabitant infecté durent plus de 4 jours**, la période entre le début de ses symptômes et la fin de votre quarantaine sera alors un peu plus longue que 17 jours. Votre période de quarantaine se termine dans ce cas 13 jours après la fin des symptômes de votre cohabitant infecté.
- Vous allez recevoir un certificat de quarantaine pour les 10 premiers jours. Contactez votre médecin généraliste pour demander une prolongation du certificat.

Nous vous enverrons un certificat de quarantaine. La quarantaine doit être respectée et vous verrez dans le certificat que des sanctions peuvent suivre si elle n'est pas respectée.

Le certificat de quarantaine vous sera envoyé par courrier électronique et/ou via votre eBox. Pouvez-vous me donner votre adresse électronique et votre numéro de registre national pour que nous puissions vous envoyer ce certificat ? La période de quarantaine exacte sera mentionnée dans ce certificat de quarantaine.

i Information pour l'agent :

- Complétez l'adresse e-mail et le numéro de registre national. (Si la personne n'a pas d'adresse e-mail, le certificat sera envoyé à l'eBox.).
- Expliquez à la personne que l'adresse e-mail est requise pour envoyer le certificat de quarantaine. Le numéro de registre national est requis pour demander le code PCR et envoyer le certificat de quarantaine vers l'eBox.

i FAQ pour l'agent :

- FAQ 1: Je n'ai pas d'adresse e-mail ? Le document vous sera envoyé via votre eBox.
- FAQ 2 : Qu'est-ce qu'une eBox ? My e-box est un environnement sécurisé où vous pouvez trouver tous vos documents gouvernementaux. L'URL est <https://www.myebox.be/fr>. Pour accéder à votre eBox, vous devez vous connecter avec votre eID ou vos clés numériques. Les différentes méthodes de connexion sont expliquées sur le site.
- FAQ 3 : Qu'est-ce qu'un numéro de registre national ? Ce numéro est au dos de votre carte d'identité et se compose de 11 numéros (les 6 premiers chiffres sont votre date de naissance). Le numéro de registre national est nécessaire pour pouvoir envoyer ce certificat à votre eBox.

Pour arrêter la propagation du virus le plus rapidement possible, nous vous demandons de vous faire tester deux fois: immédiatement et 7 jours après le dernier contact. Le dernier contact a eu lieu le 21/01/2021. Nous vous enverrons un premier SMS MAINTENANT avec un code à utiliser pour prendre rendez-vous pour un test COVID-19 (718d 29b5 bb1c 4995). Vous devez utiliser ce premier code dès que possible, de préférence aujourd'hui. Si le premier test est positif, vous devez immédiatement vous isoler et contacter votre médecin. Si le premier test est négatif, vous recevrez un deuxième SMS dans quelques jours. Vous pouvez utiliser le code pour réserver vous-même votre test dans l'outil de réservation en ligne. (c9f9 3388 2151 4c05).

i Information pour l'agent : Si la personne infectée ne peut pas s'isoler correctement, alors les autres cohabitants en contact avec lui devront subir le deuxième test :

- Au plus tôt le 14e jour et le cohabitant infecté doit être exempt de symptômes pendant 10 jours.
- En cas d'absence de symptômes chez le cohabitant infecté : 14 jours après la date de prélèvement du test de ce cohabitant infecté.

i Information pour l'agent : Remarque : si le contact ne peut pas recevoir de SMS, dictez ce code.

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).

Vous devez appliquer les mesures d'hygiène de base et éviter tout contact direct avec d'autres personnes. Il est également important que vous surveilliez vous-même l'apparition des symptômes de COVID-19 pendant les 4 jours qui suivent la quarantaine. Si vous présentez des symptômes, contactez votre médecin par téléphone. Limitez donc vos contacts sociaux pendant les 4 jours suivant la fin de votre période de quarantaine. Tenez-vous toujours à 1,5 mètre et utilisez un masque buccal à l'extérieur.

i Information pour l'agent : Demandez activement si la personne a des questions sur les mesures d'isolation et d'hygiène. La période de quarantaine a été raccourcie, mais il existe toujours un risque (assez faible) que la maladie se déclare durant les 4 jours qui suivent la quarantaine. Il est donc important de consulter votre médecin dès que possible pour un suivi médical complémentaire en cas de symptômes pendant cette période.

Conseil 2 : Quarantaine pendant 10 jours + mesures de prudence et monitoring des symptômes pendant 14 jours + test au 7ème jour

PCR code: 56ba 6888 26a6 4566

"Vous avez été en contact avec une personne diagnostiquée positive au Covid-19 et vous êtes un professionnel en contact étroit et régulier avec une population fragile.

Pour stopper cette épidémie, nous devons nous assurer que la maladie se répande le moins possible.

C'est pourquoi nous demandons à toute personne ayant été en contact étroit avec une personne diagnostiquée positive de rester chez elle pendant 10 jours après le dernier contact avec la personne malade. Pour les personnes exerçant une profession essentielle, comme les soignants, le travail est exceptionnellement autorisé s'il est nécessaire pour assurer la continuité des soins. Si vous pensez que cela s'applique à vous, vous devez contacter votre employeur et le médecin du travail.

i Information l'agent: VERIFIEZ si un cohabitant est infecté. Si tel est le cas, donnez les informations suivantes: **Si les règles d'isolement peuvent être appliquées strictement par le cohabitant infecté, alors vous ne devrez rester en quarantaine que pendant 10 jours.**

i Information pour l'agent: Les règles strictes d'isolement à respecter par le cohabitant infecté sont les suivantes :

- Rester dans une pièce séparée, également pour dormir
- Ouvrir les fenêtres des pièces où vous séjournez le plus souvent possible
- Ne pas circuler dans toutes les pièces de la maison. Si possible, utilisez une autre salle de bain et des toilettes différentes. Si cela n'est pas possible, désinfectez votre salle de bain et vos toilettes avec de l'eau de javel après utilisation.
- Prendre leur repas séparément. Ne pas partager les ustensiles pour manger et boire, la brosse à dents, les serviettes, la literie et les nettoyer soigneusement après utilisation.
- Si possible, nettoyer une fois par jour les surfaces qui sont fréquemment touchées avec de l'eau de javel. (table, table de chevet, siège de toilette, plancher,...)

i Information pour l'agent: **Si le cohabitant infecté ne peut pas suivre un isolement strict, votre quarantaine durera plus longtemps:**

- Si les règles d'isolement ne peuvent pas être appliquées strictement, votre période de quarantaine débute en même temps que la période d'isolement de votre cohabitant infecté, mais votre période de quarantaine sera plus longue car la fin de la quarantaine est calculée en fonction du dernier contact potentiellement infectieux.
- **Si les symptômes de votre cohabitant infecté ne durent pas plus de 4 jours**, la période entre le début de ses symptômes et la fin de votre quarantaine sera de 17 jours.
- **Si votre cohabitant ne présente aucune symptom**te, la période entre le date du test de votre cohabitant et la fin de votre quarantaine sera de 17 jours
- **Si les symptômes de votre cohabitant infecté durent plus de 4 jours**, la période entre le début de ses symptômes et la fin de votre quarantaine sera alors un peu plus longue que 17 jours. Votre période de quarantaine se termine dans ce cas 13 jours après la fin des symptômes de votre cohabitant infecté.
- Vous allez recevoir un certificat de quarantaine pour les 10 premiers jours. Contactez votre médecin généraliste pour demander une prolongation du certificat.

Nous vous enverrons un certificat de quarantaine. La quarantaine doit être respectée et vous verrez dans le certificat que des sanctions peuvent suivre si elle n'est pas respectée.

Le certificat de quarantaine vous sera envoyé par courrier électronique et/ou via votre eBox. Pouvez-vous me donner votre adresse électronique et votre numéro de registre national pour que nous puissions vous envoyer ce certificat ? La période de quarantaine exacte sera mentionnée dans ce certificat de quarantaine.

i Information pour l'agent :

- Complétez l'adresse e-mail et le numéro de registre national. (Si la personne n'a pas d'adresse e-mail, le certificat sera envoyé à l'eBox.)
- Expliquez à la personne que l'adresse e-mail est requise pour envoyer le certificat de quarantaine. Le numéro de registre national est requis pour demander le code PCR et envoyer le certificat de quarantaine vers l'eBox.

i FAQ pour l'agent :

- FAQ 1: Je n'ai pas d'adresse e-mail ? Le document vous sera envoyé via votre eBox.
- FAQ 2 : Qu'est-ce qu'une eBox ? My e-box est un environnement sécurisé où vous pouvez trouver tous vos documents gouvernementaux. L'URL est <https://www.myebox.be/fr>. Pour accéder à votre eBox, vous devez vous connecter avec votre eID ou vos clés numériques. Les différentes méthodes de connexion sont expliquées sur le site.
- FAQ 3 : Qu'est-ce qu'un numéro de registre national ? Ce numéro est au dos de votre carte d'identité et se compose de 11 numéros (les 6 premiers chiffres sont votre date de naissance). Le numéro de registre national est nécessaire pour pouvoir envoyer ce certificat à votre eBox.

Pour arrêter la propagation du virus le plus rapidement possible, nous vous demandons également de vous faire tester pour le COVID-19 7 jours après le dernier contact. Le dernier contact a eu lieu le 19/01/2021.

i Information pour l'agent : Si la personne infectée ne peut pas s'isoler correctement, alors les autres cohabitants en contact avec lui devront subir un test :

- Au plus tôt le 14e jour et le cohabitant infecté doit être exempt de symptômes pendant 10 jours.
- En cas d'absence de symptômes chez le cohabitant infecté : 14 jours après la date de prélèvement du test de ce cohabitant infecté.

Nous vous enverrons un SMS avec un code à utiliser pour prendre rendez-vous pour un test COVID-19 (56ba 6888 26a6 4566). Vous pouvez utiliser le code pour prendre un rendez-vous en ligne dans l'outil de réservation en ligne, soit par vous-même. A quel numéro de GSM pouvons-nous envoyer ce code ?

Si le test est négatif, la période de quarantaine est stoppée. Vous trouverez le résultat de votre test sur www.masante.belgique.be. Si vous ne trouvez pas vos résultats après 48 heures, votre médecin pourra vous informer du résultat.

i Information pour l'agent : Remarque : si le contact ne peut pas recevoir de SMS, dictez ce code.

i Information pour l'agent :

Information pour l'agent : Remarque : si le contact ne peut pas recevoir de SMS, appelez-le vous.

i Information pour l'agent :

- A 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 autre information manquante (numéro de registre national, numéro de téléphone où on peut être joint (de préférence le numéro de téléphone portable), adresse électronique pour envoyer un certificat de quarantaine, nom du médecin généraliste qui doit recevoir le résultat, et si l'application Coronalert est utilisée, le code test à 17 chiffres généré par l'application et la date de début de l'infectiosité calculée aussi par l'application).

Vous devez appliquer les mesures d'hygiène de base et éviter tout contact direct avec d'autres personnes. Il est également important que vous surveilliez vous-même l'apparition des symptômes de COVID-19 pendant les 4 jours qui suivent la quarantaine. Si vous présentez des symptômes, contactez votre médecin par téléphone. Limitez donc vos contacts sociaux pendant les 4 jours suivant la fin de votre période de quarantaine. Tenez-vous toujours à 1,5 mètre et utilisez un masque buccal à l'extérieur.

- i** Information pour l'agent : Demandez activement si la personne a des questions sur les mesures d'isolation et d'hygiène. La période de quarantaine a été raccourcie, mais il existe toujours un risque (assez faible) que la maladie se déclare durant les 4 jours qui suivent la quarantaine. Il est donc important de consulter votre médecin dès que possible pour un suivi médical complémentaire en cas de symptômes pendant cette période.

Q5 "Où allez-vous rester en quarantaine/ isolement ?"

- Dans votre domicile
- Dans votre résidence secondaire
- Dans un autre domicile familial
- Résidence d'étudiants
- Dans un hôtel
- Dans une résidence de vacances
- Autre

Adresse du lieu d'isolation

Rue

Numéro

Code postal

Commune

Q6a En Belgique, il existe une application, Coronalert, qui vous avertit si vous avez vous-même été infecté par le virus Covid19 et qui vous avertit également si vous avez eu des contacts étroits avec une personne infectée.

Q6a En Belgique, il existe une application, Coronalert, qui vous avertit si vous avez vous-même été infecté par le virus Covid19 et qui vous prévient également si vous avez eu des contacts étroits avec une personne infectée. Pouvons-nous vous poser des questions supplémentaires à ce sujet ?

- Oui
 Non

Q6b Connaissiez-vous l'application Coronalert ?

- Oui
 Non

Q6c Avez-vous installé vous-même l'application Coronalert sur votre smartphone ?

- Oui
 Non

Q6d Le Coronalert-app vous a-t-il envoyé une notification indiquant que vous avez été en contact avec une personne infectée ?

- Oui
 Non

Afin d'assurer que le résultat du test PCR aboutit dans l'application, vous devez utiliser la fonction / bouton «Générer le code» dans l'application le jour de l'administration du test ou de la consultation chez médecin.

Cela générera un code de test à 17 chiffres que vous devrez fournir à votre médecin avec notre code PCR lors de la consultation.

Si vous faites un test sans consultation préalable d'un médecin, vous devez lier le code de test de l'application elle-même à notre code PCR via le formulaire web: <https://coronalert.be/nl/coronalert-form/>.

Merci de votre collaboration.

i Quel est le code de test à 17 chiffres généré par l'application? Ce code de test garantit que le résultat est envoyé de manière anonyme à l'application et que les autres utilisateurs de l'application peuvent également être notifiés. Si celui-ci n'est pas lié au code PCR par le médecin ou via le formulaire Web, le résultat ne se retrouvera pas dans l'application.

Merci pour votre coopération.

Q8 "Nous vous souhaitons une agréable journée. Pour toute question médicale, vous pouvez bien sûr toujours contacter votre médecin de famille. Pour toute autre question, vous pouvez surfer sur le site web <https://www.info-coronavirus.be> "

2.2. script 1A : 10 days isolation instead of 7 for index patient

- Q3A modification

Q3a "Votre médecin vous a-t-il indiqué que vous deviez rester en isolement à domicile ?"

Réexpliquez en quoi consiste un "isolement à domicile" si la personne n'a reçu aucune explication de son médecin.

Si vous avez des symptômes de Covid-19, vous devez vous isoler pendant au moins 10 jours à partir du début de vos symptômes, mais vous devez aussi être sans symptômes pendant au moins 3 jours pour mettre fin à l'isolement. Si vous n'avez aucun symptôme lors du test, vous devez rester chez vous au moins 10 jours après la date de prélèvement du test."

Q3b Avez-vous été informé des mesures préventives suivantes ?

Veuillez répondre par oui / non dans le formulaire pour chaque mesure :