

# Script & Forms

## Release 16-12-2021

### RELEASE NOTE

| Auteur, service et coordonnées de contact | Date       | Copie à                   | Commentaires              |
|---|------------|---------------------------|---------------------------|
| Script & Forms                            | 16-12-2021 | Click here to enter text. | Click here to enter text. |

## TABLE OF CONTENT

|           |   |          |
|-----------|---|----------|
| <b>1.</b> | <b>RELEASE .....</b>  | <b>3</b> |
| <b>2.</b> | <b>NEW FEATURES.....</b>  | <b>3</b> |
| 2.1.      | New testing rules for symptomatic high risk contact (Advice 1).....     | 3        |
| 2.2.      | Behavior of the HRC contact information fields.....                     | 5        |
| 2.3.      | Force the sending of 2 PCR codes and a 10 day quarantine .....          | 6        |
| 2.4.      | New “technical” wrap-up codes – closed by sms and closed by e-mail..... | 6        |

# 1. Release

|                  |                |        |
|------------------|----------------|--------|
| RELEASE NUMBER   |                |        |
| TYPE             |                | URGENT |
| APPLICATION      | Script & Forms |        |
| VERSION          |                |        |
| DATE ACCEPTATION | 15/12/2021     |        |
| DATE PRODUCTION  | 16/12/2021     |        |

## 2. New features

### 2.1. New testing rules for symptomatic high risk contact (Advice 1)

*Impacted scripts* : 1A, 2A, 2B, 2C, 2D, 2E, 2S, 3B

Contacts with symptoms should no longer contact their general practitioner directly but be tested twice. The display logic of Advice 1 does not change. Advice 1 is displayed as soon as a major symptom or 2 minor symptoms are selected

#### HIGH RISK CONTACT ADVICE

| ID | Use case  | Advice title  | Quarantine  | Test D0                              | Test D3 – D6 | Test D7                                     | Test D10 | Test D17 |
|----|---|---|---|--------------------------------------|--------------|---|----------|----------|
| 1  | HR Contact with symptoms (2 minors or 1 major)                  | Conseil 1 : Compte tenu des symptômes, test PCR immédiatement.  | 10 days (release if test D0 is negative and fully vaccinated) | yes                                  | no           | yes (except if not vaccinated and LCD <72H) | no       | no       |
| 3  | HR contact asymptomatic   | Conseil 3 : Quarantaine pendant 10 jours + mesures de prudence et monitoring des symptômes pendant 14 jours + TEST direct et 7 jours après le contact | 10 days   | yes (not if last contact date > 72h) |              | yes   | no       | no       |
| 4  | HR contact asymptomatic with NO strict isolation 'House member" | Conseil 4 : Test PCR : DIRECTEMENT et au jour 10 et 17 + quarantaine pendant 20 jours + attention accrue aux mesures d'hygiène pendant 24 jours       | 20 days (release if test at d10 is negative)                  | yes                                  |              | no  | yes      | yes      |

|   |  |  |   |   |     |   |     |    |
|---|--|--|---|---|-----|---|-----|----|
| 5 | Fully Vaccinated HR contact  | Conseil 5 : Se faire tester aux alentours du cinquième jour après votre contact à haut risque et quarantaine jusqu'à l'obtention du résultat négatif   | 10 days   | no  | yes | no  | no  | no |
| 6 | Displayed only on 2A "from scratch" for travelers coming back from VOC country | Conseil 6 : Quarantaine 10 jours + suivi des symptômes pendant 14 jours + TEST immédiatement et 7 jours après la date de retour.   | 10 days   | yes   |     | yes   | no  | no |
| 7 | HR Contact already infected in last 180 days                                   | Conseil 7 :  | no (except if at least 1 symptoms = yes → Advice 1) | no (except if at least 1 symptoms = yes → Advice 1) |     | no (except if at least 1 symptoms = yes → Advice 1)   | no  | no |
| 8 | HR contact fully vaccinated with NO strict isolation "house member"            | Conseil 8 : Test PCR entre le jour 3 et 6 et au jour 10 + quarantaine jusqu'à l'obtention du résultat négatif  | 10 days   | no  | yes | no  | yes | no |
| 9 | Flag activated for HR contact asymptomatic <12y                                | Conseil 9 : flag decision on (conseil pour enfants); Se faire tester immédiatement (et quarantaine jusqu'à l'obtention du résultat négatif) et un second test 7 jours après le dernier contact | 3 day   | yes   |     | yes (except if HR contact was more than 72 hours ago) | no  | no |

**Conseil 1 : Compte tenu des symptômes, test PCR immédiatement.**
**PCR Code à jour 0 : 396a aab3 d28f 4a17**
**PCR Code à jour 7 : cecc c3ee 4ce1 47a5**

Compte tenu de vos symptômes, nous vous demandons de vous faire tester immédiatement. Nous vous envoyons immédiatement un code de test que vous pouvez utiliser pour effectuer une réservation pour un test.

Vous recevrez également un deuxième code de test, que vous ne devez utiliser que si le résultat de votre premier test est négatif.

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 vous disposez de votre résultat de test.

- Si le résultat de votre **test est positif**, vous devrez respecter une période d'isolation de minimum 10 jours. Le médecin vous fournira un certificat de maladie à cette fin.
- Si le résultat de votre **test est négatif**, les personnes non vaccinées ou partiellement vaccinées devront poursuivre leur quarantaine. Le dernier contact à haut risque a eu lieu (12). La quarantaine dure 10 jours à partir de ce dernier contact à haut risque. Nous vous envoyons déjà votre certificat de quarantaine.
- Si votre premier test était négatif et vous êtes entièrement vaccinés, vous pouvez terminer votre quarantaine. Vous avez la possibilité d'effectuer un deuxième test à partir du jour 7.
- Si vous n'êtes **pas entièrement vaccinés** et que le résultat de votre (premier) **test est négatif**, un **deuxième test doit être effectué à partir du 7ème jour** (sauf si le contact a eu lieu il y a plus de 72 heures). Votre quarantaine se termine alors après réception du résultat négatif du deuxième de test.

Notez que si vous avez des plaintes importantes comme par exemple : vous êtes essoufflé (par exemple, difficultés à compléter des phrases), vous avez une sensation de poids douloureux sur ou oppression de la poitrine, vous êtes tombé soudainement, prenez contact immédiatement avec votre médecin.

 **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 vues par un médecin peuvent être suivies pour en savoir plus via le script 3A.

Si la personne a des symptômes, il est important que il/elle se fasse tester immédiatement, même si la personne est entièrement vaccinée.

## 2.2. Behavior of the HRC contact information fields

Impacted script : 1A

| Behavior by default   | Behavior when "I don't know the mobile phone" is checked                       |
|---|--|
| Mobile Phone* - <b>Mandatory</b>                            | Mobile Phone – <b>Optional</b>   |
| Check box "I don't know the mobile phone" – <b>Optional</b> | Home Phone – <b>Optional</b>   |
| E-mail address – <b>Optional</b>                            | E-mail address – <b>Mandatory but becomes optional if address is filled in</b> |
| Address – <b>Optional</b>                                   | Address – <b>Mandatory but becomes optional if e-mail address is filled in</b> |

## 2.3. Force the sending of 2 PCR codes and a 10 day quarantine

*Impacted script* : 2A From Scratch

The check box "force the sending of documents" is available in the panel "end the call". If this check box is ticked by the agent then

- 2 PCR codes will be ALWAYS sent (on day 0 and day 7) to the citizen.
- A 10 days quarantine will be sent
- Regardless of the information entered in the forms or the vaccination or recovery certificates related to that person

| Terminer l'appel   | Script 2A - Entretien avec un contact  |
|--|--|
| <input checked="" type="radio"/> Inbound <input type="radio"/> Field<br><input type="radio"/> Outbound <input type="radio"/> Local<br><input type="checkbox"/> Marquer comme doublon<br><input type="checkbox"/> Forcer l'envoi des documents<br>Résultat *<br><input type="text" value="Fermé avec succès"/><br>Commentaire sur l'appel<br><input type="text"/> | Numéro de ticket<br><b>CD01639650222116</b><br>Cohabitant<br><input type="radio"/> Oui<br><input type="radio"/> Non<br><div style="background-color: #333; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">             Certificat de quarantaine et 2 codes CTPC           </div> <input type="radio"/> Non<br><input type="radio"/> Le patient fait-il l'objet d'une exception ?<br><input type="radio"/> Le patient est un enfant de moins de 12 ans à celle-ci (activité extrascolaire) et peut q<br>Prénom *<br><input type="text"/> |

## 2.4. New "technical" wrap-up codes – closed by sms and closed by e-mail

The new wrap-up codes "closed by sms" and "closed by email" will be visible if the ticket has been processed automatically by sms or by email by the process engine.

These codes are not accessible in the drop-down menu by the call center agents.