

## 2D

1

Script 2D

## Script 2D

Numéro de ticket  
**ST01643203895052**

Date du ticket  
**26 janv. 2022**

## Start Script

**Q1** "Bonjour, ici le centre de suivi des contacts pour le Covid-19. Avez-vous fait un autotest de dépistage au Covid-19 qui s'est révélé positif au COVID-19 ?" \*

- Oui  
 Non

**i** Information pour l'agent : si les gens ne comprennent pas bien votre question, demandez-leur s'ils ont fait un dépistage au COVID-19 eux-mêmes. S'ils se sont fait tester par un médecin, dans un centre de tri ou dans un laboratoire, ils seront contactés si le résultat est positif, car il y aura un ticket existant (1A).

**i** Il se peut que la personne appelle suite à une alerte haut risque dans Coronalert. Si c'est le cas, commencez un script 2C (inbound Coronalert).

**Q2** "Avez-vous déjà un test prévu dans les prochains jours suite à un retour de l'étranger ?" \*

- Oui  
 Non

**i** Information pour l'agent : Utilisez aussi le advanced search afin de regarder si il y a un ticket (1A, 2E) existant pour la personne.

**i** Information pour l'agent : Cet appel doit être poursuivi si la personne a fait un autotest de dépistage au Covid-19 qui s'est révélé positif au COVID-19 **et** que la personne n'a pas été testée positive dans les 90 derniers jours **ou** qu'il n'y a pas de ticket 1A ou 2E existant.

**i** Si il y a un ticket existant (1A ou 2E), continuer sur ce ticket et clôturez celui-ci.

**Q3** "Avez-vous eu un résultat de test PCR positif au cours des 90 jours précédant l'autotest de dépistage au Covid-19 ?" \*

- Oui  
 Non

**i** Information pour l'agent : Le suivi des contacts pour le Covid-19 se fait uniquement si un ticket 1A ouvert existe.

**i** Information pour l'agent : Cet appel doit être poursuivi si la personne a fait un autotest de dépistage au Covid-19 qui s'est révélé positif au COVID-19 **et** que la personne n'a pas été testée positive dans les 90 derniers jours **ou** qu'il n'y a pas de ticket 1A ou 2E existant.

**Q3** "Avez-vous eu un résultat de test PCR positif au cours des 90 jours précédant l'autotest de dépistage au Covid-19 ?" \*

- Oui  
 Non

**i** Information pour l'agent : Le suivi des contacts pour le Covid-19 se fait uniquement si un ticket 1A ouvert existe.

**i** Information pour l'agent : Cet appel doit être poursuivi si la personne a fait un autotest de dépistage au Covid-19 qui s'est révélé positif au COVID-19 **et** que la personne n'a pas été testée positive dans les 90 derniers jours **ou** qu'il n'y a pas de ticket 1A ou 2E existant.

*"Vu que vous avez été testé positivement au Covid-19 dans les 90 jours précédant l'autotest, nous considérons qu'il s'agit d'un cas de repositivité (c'est-à-dire de personnes testées positives pour le SRAS-CoV-2 plus d'une fois). Aucune action n'est nécessaire. Nous vous remercions de votre collaboration et vous souhaitons une bonne journée. Pour toute question médicale, vous pouvez bien sûr toujours contacter votre médecin de famille. Pour des informations générales concernant le coronavirus, vous pouvez surfer sur le site internet [www.info-coronavirus.be](http://www.info-coronavirus.be)."*

**Q4** "Avez-vous présenté des symptômes du Covid-19, la maladie causée par le coronavirus ?"

Les symptômes sont :

- Toux
- Difficulté à respirer
- Perte de l'odorat ou de goût
- Fièvre
- Mal de gorge
- Nez qui coule ou sensation de nez bouché
- Maux de tête
- Douleurs articulaires ou musculaires
- Diarrhée
- Nausée
- Vomissement
- Fatigue

**Conseil 1: Test immédiat + Quarantaine le temps de recevoir le résultat du test.**

**PCR Code à jour 0 : 4368 5316 6cfc 4b18**

*Vous avez fait un autotest de dépistage au Covid-19 qui s'est révélé positif au COVID-19.*

**Pour stopper cette épidémie, nous vous demandons de vous faire tester avec un test PCR le plus rapidement possible (par un médecin ou un centre de test) et de rester en quarantaine en attendant votre résultat.**

*Un test PCR est nécessaire afin de confirmer le résultat de votre autotest de dépistage au Covid-19, la quarantaine est préventive en attendant votre résultat de test.*

*Nous vous enverrons un SMS avec un code à utiliser pour prendre rendez-vous pour un test COVID-19 (4368 5316 6cfc 4b18). Vous pouvez utiliser le code pour prendre un rendez-vous en ligne dans l'outil de réservation en ligne par vous-même. A quel numéro de GSM pouvons-nous envoyer ce code ?*

*Si le résultat de test est positif, veuillez-vous isoler. Vous serez ensuite contacté par le call center pour le suivi de vos contacts.*

*Si votre résultat est négatif, vous pouvez terminer votre quarantaine. Attention, si vous êtes un contact à haut risque, vous devez respecter la quarantaine imposée ainsi que les mesures préventives jusqu'au 10ième jour après le dernier contact à haut risque :*

- Portez un masque facial (de préférence FFP2)
- Gardez autant de distance que possible
- Éviter tout contact avec des personnes vulnérables
- Le télétravail est fortement recommandé
- Évitez les activités où le port du masque est impossible (comme manger avec d'autres personnes).

*Afin de recevoir votre résultat de test vous pouvez consulter masanté.be. Vous pouvez aussi contacter votre médecin traitant ou le laboratoire ayant effectué l'analyse. Vous pouvez aussi utiliser Coronalert pour recevoir directement votre résultat de test sur votre smartphone.*

Avez-vous des questions à ce sujet ?

**i Information pour l'agent :**

Il est important de noter également le numéro de registre national. On ne peut vérifier si une personne s'est fait tester que si le NISS est noté.

**i Information pour l'agent :**

Si la personne a des questions, répondez-y.

A Bruxelles, si une personne a besoin d'un médecin généraliste, il/elle peut appeler le 1710. Le 1710 est un numéro d'appel pour les Bruxellois n'ayant pas de médecin généraliste et qui souhaitent prendre un avis médical sur leur état de santé dans le cadre de la pandémie de coronavirus.

**i Information pour l'agent :**

La quarantaine commence à partir de l'appel. Si le test rapide antigénique/PCR se révèle négatif, la quarantaine est terminée. Si le test rapide antigénique/PCR est positif, la personne devra aller en isolement.

**i Information pour l'agent :**

Le suivi des contacts pour le Covid-19 se fait uniquement si un ticket 1A ouvert existe.

**i Information pour l'agent :**

Cet appel doit être poursuivi si la personne a fait un autotest de dépistage au Covid-19 qui s'est révélé positif au COVID-19 et que la personne n'a pas été testée positive dans les 90 derniers jours ou qu'il n'y a pas de ticket 1A ou 2E existant.

**Conseil 1: Test immédiat + Quarantaine le temps de recevoir le résultat du test.**

**PCR Code à jour 0 : 4368 5316 6cfc 4b18**

*Vous avez fait un autotest de dépistage au Covid-19 qui s'est révélé positif au COVID-19. Vous avez également des symptômes qui indiquent une infection par le COVID-19. Pour stopper cette épidémie, nous vous demandons de vous faire tester le plus rapidement possible par un personnel soignant afin de confirmer le résultat de votre autotest et de rester en quarantaine en attendant votre résultat.*

**De préférence, effectuer un test antigénique rapide dans une pharmacie proche de chez vous afin de recevoir le résultat immédiatement.**

*Pour les enfants de moins de 6 ans : effectuer un test dans un centre de tri proche de chez vous (pas possible d'effectuer un test dans une pharmacie). Un certificat de rétablissement n'est pas délivré après un test antigénique rapide positif. Si vous souhaitez recevoir ce certificat, veuillez effectuer un test PCR.*

*Contactez toujours un médecin si vos symptômes s'aggravent ou si vous vous sentez très malade, par exemple vous êtes essoufflé (par exemple, vous avez des difficultés à compléter des phrases), vous avez une sensation de poids douloureux sur la poitrine, vous êtes tombé soudainement.*

*Nous vous enverrons un SMS avec un code à utiliser pour prendre rendez-vous pour un test COVID-19 (4368 5316 6cfc 4b18). Vous pouvez utiliser le code pour prendre un rendez-vous en ligne dans l'outil de réservation en ligne par vous-même. A quel numéro de GSM pouvons-nous envoyer ce code ?*

*Si le résultat de test est positif, veuillez-vous isoler. Vous serez ensuite contacté par le call center pour le suivi de vos contacts.*

*Si votre résultat est négatif, vous pouvez terminer votre quarantaine. Attention, si vous êtes un contact à haut risque, vous devez respecter la quarantaine imposée ainsi que les mesures préventives jusqu'au 10ième jour après le dernier contact à haut risque :*

- *Portez un masque facial (de préférence FFP2)*
- *Gardez autant de distance que possible*
- *Éviter tout contact avec des personnes vulnérables*
- *Le télétravail est fortement recommandé*
- *Évitez les activités où le port du masque est impossible (comme manger avec d'autres personnes).*

*Afin de recevoir votre résultat de test vous pouvez consulter masanté.be. Vous pouvez aussi contacter votre médecin traitant ou le laboratoire ayant effectué l'analyse. Vous pouvez aussi utiliser Coronalert pour recevoir directement votre résultat de test sur votre smartphone.*

*Avez-vous des questions à ce sujet ?*

Avez-vous des questions à ce sujet ?

**i** Information pour l'agent :

Il est important de noter également le numéro de registre national. On ne peut vérifier si une personne s'est fait tester que si le NISS est noté.

**i** Information pour l'agent :

Si la personne a des questions, répondez-y.

A Bruxelles, si une personne a besoin d'un médecin généraliste, il/elle peut appeler le 1710. Le 1710 est un numéro d'appel pour les Bruxellois n'ayant pas de médecin généraliste et qui souhaitent prendre un avis médical sur leur état de santé dans le cadre de la pandémie de coronavirus.

**i** Information pour l'agent :

La quarantaine commence à partir de l'appel. Si le test rapide antigénique/PCR se révèle négatif, la quarantaine est terminée. Si le test rapide antigénique/PCR est positif, la personne devra aller en isolement.

**i** Information pour l'agent :

Le suivi des contacts pour le Covid-19 se fait uniquement si un ticket 1A ouvert existe.

**i** Information pour l'agent :

Cet appel doit être poursuivi si la personne a fait un autotest de dépistage au Covid-19 qui s'est révélé positif au COVID-19 et que la personne n'a pas été testée positive dans les 90 derniers jours ou qu'il n'y a pas de ticket 1A ou 2E existant.

**Q5** "Afin de pouvoir vous aider, j'ai besoin de certaines informations concernant votre autotest de dépistage au Covid-19. Pouvez-vous me dire quelle est le nom du fabricant de votre autotest ?" \*

- SD Biosensor (Roche)
- Biosynex SWISS SA
- autre / inconnu

**Q6a** "À quelle date avez-vous fait ce test ?" \*

Champ obligatoire

Champ obligatoire

**Q6b** "Pourquoi avez-vous fait cet autotest ?" \*

- Symptômes compatibles avec ceux du COVID-19
- Contact à haut risque
- Dans le cadre d'un cluster à un rassemblement
- Départ ou retour de voyage
- Demandé par une collectivité ou une entreprise (préventif)
- Demandé par une collectivité ou une entreprise (cluster)
- En prévention, avant la participation à un événement privé (ex. : réunion de famille)
- Autre raison personnelle

**i** Information au call agent :

Dans cette question, on fait la différence entre deux situations :

- Un test effectué en prévention d'une situation avec des contacts sociaux. Dans ce cas, la personne n'a pas été en contact avec une personne infectée.
- Un test effectué en réaction à un possible contact social avec un cas confirmé. Cela peut notamment avoir lieu dans le cadre d'un cluster, où une transmission au sein d'une collectivité est avérée. Les personnes à risque sont alors identifiées et testées.

**Q7** "Où allez-vous rester en quarantaine/isolement ?"

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

**Q8** "Je vais maintenant prendre note de vos données personnelles."

Information patient

Prénom \*

Champ obligatoire

Nom \*

Champ obligatoire

Numéro de registre national

Numéro de téléphone 1 \*

Champ obligatoire

Email

Prénom contact 1

Nom contact 1

Numéro de téléphone 1 contact 1

Prénom contact 2

Nom contact 2

Numéro de téléphone 1 contact 2

Région \*

DEU

Langue

-- Choisissez dans cette liste --

*Le traitement de vos données personnelles relève de la Communauté Germanophone. Il est bien sûr fait dans le respect de votre vie privée et de la législation applicable.*

*Il existe une déclaration de confidentialité détaillée sur les sites Web: [www.ostbelgienlive.be/datenschutz/](http://www.ostbelgienlive.be/datenschutz/) et [www.ostbelgienlive.be/desktopdefault.aspx/tabid-6713/](http://www.ostbelgienlive.be/desktopdefault.aspx/tabid-6713/)*

**Q9** *"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> "*

Sauvegarder comme Brouillon