

## 2D

1

Script 2D

## Script 2D

Ticketnummer  
**ST01643203895052**

Ticket datum  
**26 jan. 2022**

## Start Script

**Q1** "Goedendag, met het COVID-19 contact opvolgingscenter. Heeft u een zelftest voor Covid-19 gedaan die positief was voor COVID-19?" \*

- Ja  
 Nee

**i** Informatie aan de call agent: als de mensen je vraag niet goed begrijpen, vraag dan of ze zelf een COVID-19 test gedaan hebben. Als ze door een arts, in een triagecentrum of in een laboratorium getest zijn, zullen ze gecontacteerd worden als het resultaat positief is, aangezien er een bestaand ticket (1A) zal zijn.

**i** Het kan zijn dat de persoon belt omdat hij/zij een melding heeft ontvangen in de Coronalert app dat hij/zij een hoog risico contact gehad heeft met een door COVID-19 besmet persoon. Als dat het geval is, start dan een 2C script (inbound Coronalert).

**Q2** "Hebt u al een test gepland in de komende dagen na een terugkeer uit het buitenland?" \*

- Ja  
 Nee

**i** Informatie aan de call agent: Gebruik ook de advanced search om na te gaan of er een bestaand ticket (1A, 2E) bestaat voor deze persoon.

**i** Informatie aan de call agent: dit gesprek wordt voortgezet indien de persoon een COVID-19 zelftest heeft gedaan die positief was voor COVID-19 **en** de persoon in de afgelopen 90 dagen niet positief heeft getest **of** er geen bestaand 1A of 2E ticket is.

**i** Als er een bestaand ticket is (1A of 2E) ga dan verder op dat ticket en sluit dit ticket.

**Q3** "Hebt u een positief PCR-testresultaat ontvangen in de 90 dagen voorafgaand aan de COVID-19 zelftest?" \*

- Ja  
 Nee

**i** Informatie aan de call agent: Contactopvolging voor COVID-19 wordt alleen gedaan als er een openstaand 1A ticket bestaat.

**i** Informatie aan de call agent: dit gesprek wordt voortgezet indien de persoon een COVID-19 zelftest heeft gedaan die positief was voor COVID-19 **en** de persoon in de afgelopen 90 dagen niet positief heeft getest **of** er geen bestaand 1A of 2E ticket is.

**Q3** "Hebt u een positief PCR-testresultaat ontvangen in de 90 dagen voorafgaand aan de COVID-19 zelftest?" \*

- Ja  
 Nee

**i** Informatie aan de call agent: Contactopvolging voor COVID-19 wordt alleen gedaan als er een openstaand 1A ticket bestaat.

**i** Informatie aan de call agent: dit gesprek wordt voortgezet indien de persoon een COVID-19 zelftest heeft gedaan die positief was voor COVID-19 **en** de persoon in de afgelopen 90 dagen niet positief heeft getest **of** er geen bestaand 1A of 2E ticket is.

*"Aangezien u binnen de 90 dagen voorafgaand aan de zelftest positief testte voor COVID-19, beschouwen wij dit als een geval van herpositiviteit (dat wil zeggen mensen die meer als één keer positief testten op SARS-CoV-2). Er zijn geen verdere acties nodig. Bedankt voor uw medewerking en nog een prettige dag. Voor andere medische vragen kan u natuurlijk altijd terecht bij uw huisarts. Voor algemene informatie over het coronavirus kan u surfen naar de website [www.info-coronavirus.be](http://www.info-coronavirus.be)."*

**Q4** "Heeft u symptomen gehad die wijzen op COVID-19, de ziekte veroorzaakt door het coronavirus?"

De symptomen zijn:

- Hoest
- Ademhalingsproblemen
- Reuk- of smaakverlies
- Koorts
- Keelpijn
- Loopneus of verstopte neus
- Hoofdpijn
- Gewrichts- of spierpijn
- Diarree
- Misselijkheid
- Overgeven
- Vermoeidheid

**Advies 1: Test direct + Quarantaine tot het resultaat van de test is ontvangen.**

**PCR code op dag 0: 4368 5316 6cfc 4b18**

*U heeft een zelftest gedaan voor Covid-19 die positief is bevonden voor COVID-19.*

**Om deze epidemie een halt toe te roepen, verzoeken wij u zich zo spoedig mogelijk te laten testen met een PCR-test (door een arts of in een testcentrum) en in quarantaine te blijven in afwachting van het resultaat.**

*Een PCR-test is nodig om het resultaat van de Covid-19 zelftest te bevestigen, quarantaine is een voorzorgsmaatregel terwijl u wacht op het resultaat van de test.*

*Wij sturen u een SMS met een code waarmee u een afspraak kunt maken voor een COVID-19 test (**4368 5316 6cfc 4b18**). U kunt de code gebruiken om zelf online een afspraak te maken in de online reserveringstool. Naar welk mobiel telefoonnummer kunnen we deze code sturen?*


*Als het testresultaat positief is, ga dan in isolatie. Het callcenter zal vervolgens contact met u opnemen voor contactopvolging.*

*Indien uw testresultaat negatief is, kan u uw quarantaine beëindigen. Opgelet: Indien u echter een hoogrisicocontact had moet u de opgelegde quarantaine en de bijkomende beschermende maatregelen tot en met 10 dagen na het laatste hoogrisicocontact respecteren:*

- Draag een mondmasker (bij voorkeur FFP2)
- Hou zo veel mogelijk afstand
- Mijd contact met kwetsbare personen
- Telewerk is sterk aanbevolen
- Vermijd activiteiten waarbij de mondmaskerdracht onmogelijk is (zoals het samen eten met andere personen).

*Om uw testresultaat te ontvangen kunt u terecht op [mijngezondheid.be](https://mijngezondheid.be). U kunt ook contact opnemen met uw arts of met het laboratorium dat de analyse heeft uitgevoerd. U kunt ook Coronalert gebruiken om uw testresultaat rechtstreeks op uw smartphone te ontvangen.*

*Heeft u hier nog vragen over?*

 Informatie aan de callcenter:

Heeft u hier nog vragen over?

**i Informatie aan de call agent:**

Het is belangrijk om ook het rijksregisternummer te noteren. Men kan enkel nagaan of een persoon zich heeft laten testen indien het RRN staat genoteerd.

**i Informatie aan de call agent:**

Als de persoon vragen heeft, beantwoord ze dan.

In Brussel, als iemand een huisarts nodig heeft, kan hij/zij 1710 bellen. 1710 is een telefoonnummer voor Brusselaars die geen huisarts hebben en die medisch advies wensen over hun gezondheidstoestand in het kader van de pandemie van het coronavirus.

**i Informatie aan de call agent:**

De quarantaine begint vanaf het gesprek. Als de snelle antigeen/PCR-test negatief is, is de quarantaine voorbij. Als de snelle antigeen/PCR-test positief is, moet de persoon in isolatie.

**i Informatie aan de call agent:**

Contactopvolging voor COVID-19 wordt alleen gedaan als er een openstaand 1A ticket bestaat.

**i Informatie aan de call agent:**

dit gesprek wordt voortgezet indien de persoon een COVID-19 zelftest heeft gedaan die positief was voor COVID-19 en de persoon in de afgelopen 90 dagen niet positief heeft getest of er geen bestaand 1A, of 2E ticket is.

**Advies 1: Test direct + Quarantaine tot het resultaat van de test is ontvangen.**

**PCR code op dag 0: 4368 5316 6cfc 4b18**

*U heeft een zelftest gedaan voor Covid-19 die positief is bevonden voor COVID-19 en U heeft symptomen die kunnen wijzen op een corona infectie. Om deze epidemie een halt toe te roepen, verzoeken wij u zich zo spoedig mogelijk te laten testen door een zorgverstreker om deze positieve zelftest te bevestigen en in quarantaine te blijven in afwachting van het resultaat.*

**Laat bij voorkeur een snelle antigeen-test afnemen bij een apotheker in de buurt zodat u meteen het resultaat krijgt.**

*Voor kinderen jonger dan 6 jaar: laat een test afnemen in een testcentrum in de buurt (niet mogelijk bij een apotheker). Er wordt geen herstelcertificaat aangemaakt na een positieve antigeen-test. Indien je dit wenst dien je een PCR-test te laten uitvoeren.*

*Contacteer altijd meteen een arts als uw symptomen erger worden of wanneer u zich ernstig ziek voelt bv. u bent kort van adem (bv. u heeft moeite om zinnen af te maken), u heeft een drukkend of pijnlijk gevoel op de borst, een benauwdheid, u bent plots gevallen.*

*Wij sturen u een SMS met een code waarmee u een afspraak kunt maken voor een COVID-19 test (**4368 5316 6cfc 4b18**). U kunt de code gebruiken om zelf online een afspraak te maken in de online reserveringstool. Naar welk mobiel telefoonnummer kunnen we deze code sturen?*

*Als het testresultaat positief is, ga dan in isolatie. Het callcenter zal vervolgens contact met u opnemen voor contactopvolging.*

*Indien uw testresultaat negatief is, kan u uw quarantaine beëindigen. Opgelet: Indien u echter een hoogrisicocontact had moet u de opgelegde quarantaine en de bijkomende beschermende maatregelen tot en met 10 dagen na het laatste hoogrisicocontact respecteren:*

- Draag een mondmasker (bij voorkeur FFP2)
- Hou zo veel mogelijk afstand
- Mijd contact met kwetsbare personen
- Telewerk is sterk aanbevolen
- Vermijd activiteiten waarbij de mondmaskerdracht onmogelijk is (zoals het samen eten met andere personen).

*Om uw testresultaat te ontvangen kunt u terecht op [mijngezondheid.be](https://mijngezondheid.be). U kunt ook contact opnemen met uw arts of met het laboratorium dat de analyse heeft uitgevoerd. U kunt ook Coronalert gebruiken om uw testresultaat rechtstreeks op uw smartphone te ontvangen.*

*Heeft u hier nog vragen over?*

toekomstige op een smartphone te ontvangen.

Heeft u hier nog vragen over?

**i Informatie aan de call agent:**

Het is belangrijk om ook het rijksregisternummer te noteren. Men kan enkel nagaan of een persoon zich heeft laten testen indien het RRN staat genoteerd.

**i Informatie aan de call agent:**

Als de persoon vragen heeft, beantwoord ze dan.

In Brussel, als iemand een huisarts nodig heeft, kan hij/zij 1710 bellen. 1710 is een telefoonnummer voor Brusselaars die geen huisarts hebben en die medisch advies wensen over hun gezondheidstoestand in het kader van de pandemie van het coronavirus.

**i Informatie aan de call agent:**

De quarantaine begint vanaf het gesprek. Als de snelle antigeen/PCR-test negatief is, is de quarantaine voorbij. Als de snelle antigeen/PCR-test positief is, moet de persoon in isolatie.

**i Informatie aan de call agent:**

Contactopvolging voor COVID-19 wordt alleen gedaan als er een openstaand 1A ticket bestaat.

**i Informatie aan de call agent:**

dit gesprek wordt voortgezet indien de persoon een COVID-19 zelftest heeft gedaan die positief was voor COVID-19 en de persoon in de afgelopen 90 dagen niet positief heeft getest of er geen bestaand 1A, of 2E ticket is.

... en de persoon in de afgelopen 14 dagen niet positief is getest of er geen besmetting is, of de ticket is.

**Q5** "Om u verder te kunnen helpen, heb ik bepaalde informatie nodig over uw COVID-19 zelftest. Kunt u mij zeggen wat de naam van de fabrikant van uw zelftest is?" \*

- SD Biosensor (Roche)
- Biosynex SWISS SA
- andere/onbekend

**Q6a** "Op welke datum heeft u deze test gedaan?" \*

Verplicht veld

**Q6b** "Waarom heeft u deze test gedaan?" \*

- Symptomen die overeenkomen met COVID-19
- Hoogrisicocontact
- Cluster op een samenkomst
- Vertrek naar- of terugkeer na een reis
- Aangevraagd door een collectiviteit of bedrijf (preventief)
- Aangevraagd door een collectiviteit of bedrijf (cluster)
- Als preventieve maatregel, voordat u een privé-evenement bijwoont (bijv. een familieëunie)
- Andere persoonlijke reden

**i** Informatie voor de call agent:

In deze vraag wordt een verschil gemaakt tussen twee situaties:

- Een preventief uitgevoerde test ter vermindering van het risico voor je sociale contacten. In dit geval is de persoon niet eerder in contact geweest met een besmet persoon.
- Een test die is gedaan in reactie op een mogelijk sociaal contact met een bevestigd geval. Dit kan gebeuren in de context van een cluster, waarvan bekend is dat overdracht binnen een collectiviteit plaatsvindt. Mensen die risico lopen worden dan geïdentificeerd en getest.

**Q7** "Waar zal u uw quarantaine/**isolatie** doorbrengen?"

- Thuis
- Tweede verblijf
- Bij familie
- Hotel
- Vakantiehuis
- Studentenverblijf
- Andere

**Q8** "Nu zal ik uw persoonlijke gegevens noteren."

### Informatie patiënt

Voornaam \*

Verplicht veld

Naam \*

Verplicht veld

Rijksregisternummer

Telefoon nummer 1 \*

Verplicht veld

Email

Voornaam contact 1

Naam contact 1

Telefoonnummer 1 contact 1

Voornaam contact 2

Naam contact 2

Telefoonnummer 1 contact 2

**Regio \***



Regio \*

DEU

Taal

-- Kies uit deze lijst --

*De verwerking van uw persoonsgegevens valt onder de bevoegdheid van het Duitstalige gemeenschap. Het gebeurt uiteraard met respect voor uw privacy en de geldende wetgeving.*

*Er staat een uitgebreide privacyverklaring op de websites: [www.ostbelgienlive.be/datenschutz/](http://www.ostbelgienlive.be/datenschutz/) en [www.ostbelgienlive.be/desktopdefault.aspx/tabid-6713/](http://www.ostbelgienlive.be/desktopdefault.aspx/tabid-6713/)*

**Q9** *"Prettige dag nog verder. Voor andere medische vragen kan u natuurlijk altijd terecht bij uw huisarts. Voor andere vragen kan u surfen naar de website <https://www.info-coronavirus.be>"*

Opslaan als Concept