

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.

Script 3B - Herinneringsgesprek PCR test

Informatie contact

Ticketnummer 00000000000011	Ticket datum 8 november 2020
Ticketnummer van de indexpatiënt 00000000000001	
Voornaam * <input type="text"/>	Naam * <input type="text"/>
Telefoonnummer 1 <input type="text" value="Gelieve internationaal formaat te gebruiken +3247"/>	Telefoonnummer 2 <input type="text" value="Gelieve internationaal formaat te gebruiken +3247"/>
Rijksregisternummer <input type="text" value="11 karakters vereist"/>	Postcode <input type="text"/>
Voornaam contact 1 <input type="text"/>	Naam contact 1 <input type="text"/>
Telefoonnummer 1 contact 1 <input type="text" value="Gelieve internationaal formaat te gebruiken +3247"/>	Telefoonnummer 2 contact 1 <input type="text" value="Gelieve internationaal formaat te gebruiken +3247"/>
Voornaam contact 2 <input type="text"/>	Naam contact 2 <input type="text"/>
Telefoonnummer 1 contact 2 <input type="text" value="Gelieve internationaal formaat te gebruiken +3247"/>	Telefoonnummer 2 contact 2 <input type="text" value="Gelieve internationaal formaat te gebruiken +3247"/>
Regio BRU	
Taal <input type="text"/>	

Start Script

Q1 *"Dag mevrouw/meneer, dit is ... (naam van de beller), van het COVID-19 contactopvolgingscenter. Zou ik kunnen spreken met ... (naam van de patiënt)."*

- Persoon aan de lijn
- Antwoordapparaat

Q2a *"Mijn naam is.... (naam van de beller), ik werk voor het COVID-19 contactopvolgingscenter. De verwerking van uw persoonsgegevens valt onder de bevoegdheid van het Agentschap Zorg en Gezondheid/AviQ/COCOM en gebeurt uiteraard met respect voor uw privacy en de geldende wetgeving.*

Er staat een uitgebreide privacyverklaring op de website: https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/privacyverklaring_contactonderzoek_covid19_2.0.pdf.

"U heeft onlangs met één van onze medewerkers contact gehad of bij terugkeer uit het buitenland een aantal SMS'en ontvangen. Deze medewerker of de SMS'en hebben u een aantal adviezen gegeven. Past het nu om nogmaals de belangrijkste adviezen te overlopen?"

- Medewerking geweigerd
- Medewerking aanvaard
- Kan niet verder gaan

Q3 "Heeft u de laatste 3 dagen een van de volgende symptomen gehad die kunnen wijzen op COVID-19, de ziekte veroorzaakt door het coronavirus?"

Identificeer of de persoon de volgende symptomen heeft.

Vul het formulier in met de symptomen.

- Koorts
- Hoesten
- Keelpijn
- Moeite met ademen
- Loopneus of verstopte neus
- Reuk- en smaakverlies
- Hoofdpijn
- Pijn in gewrichten of spieren
- Diarree

Q4a "Heeft u voor deze symptomen een dokter geraadpleegd?"

- Ja
- Nee

Q5 "Heeft uw arts u al getest op het coronavirus?"

- Ja
- Nee

Q6a "Bedankt voor uw medewerking om de verspreiding van het virus tegen te gaan. Uw huisarts zal binnenkort de testresultaten ontvangen en u inlichten over de verdere voorzorgsmaatregelen die u moet nemen."

Q7 "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>."

Q3 "Heeft u de laatste 3 dagen een van de volgende symptomen gehad die kunnen wijzen op COVID-19, de ziekte veroorzaakt door het coronavirus?"

Identificeer of de persoon de volgende symptomen heeft.

Vul het formulier in met de symptomen.

- Koorts
- Hoesten
- Keelpijn
- Moeite met ademen
- Loopneus of verstopte neus
- Reuk- en smaakverlies
- Hoofdpijn
- Pijn in gewrichten of spieren
- Diarree

Q4a "Heeft u voor deze symptomen een dokter geraadpleegd?"

- Ja
- Nee

Advies 1 : onmiddellijke PCR-test, contacteer uw huisarts en zelfisolatie tot nader order van uw arts.

"U heeft symptomen die mogelijk wijzen op COVID-19. Het is belangrijk dat u onderzocht wordt door een arts. U zal telefonisch contact moeten opnemen met uw huisarts.

Een van de belangrijkste aspecten om deze epidemie tegen te gaan, is ervoor te zorgen dat de ziekte zich zo weinig mogelijk verspreidt. Een manier om dit te doen is door u te vragen om thuis te blijven tot uw huisarts u inlicht over de testresultaten. Uw huisarts zal u meer informatie geven over de verdere quarantaine afhankelijk van uw testresultaten."

Q6c "Bedankt voor uw medewerking"

Q7 "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>."

Q3 "Heeft u de laatste 3 dagen een van de volgende symptomen gehad die kunnen wijzen op COVID-19, de ziekte veroorzaakt door het coronavirus?"

Identificeer of de persoon de volgende symptomen heeft.

Vul het formulier in met de symptomen.

- Koorts
- Hoesten
- Keelpijn
- Moeite met ademen
- Loopneus of verstopte neus
- Reuk- en smaakverlies
- Hoofdpijn
- Pijn in gewrichten of spieren
- Diaree

Q4a "Heeft u voor deze symptomen een dokter geraadpleegd?"

- Ja
- Nee

Q5 "Heeft uw arts u al getest op het coronavirus?"

- Ja
- Nee

Q6b "Omdat u een hoog risico contact heeft gehad met een besmette persoon of uit een rode zone bent teruggekeerd en zelf symptomen heeft, is het belangrijk om opnieuw contact op te nemen met uw huisarts en u door uw HUISARTS te laten testen op "/>

Q7 "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>."

Q3 "Heeft u de laatste 3 dagen een van de volgende symptomen gehad die kunnen wijzen op COVID-19, de ziekte veroorzaakt door het coronavirus?"

Identificeer of de persoon de volgende symptomen heeft.

Vul het formulier in met de symptomen.

- Koorts
- Hoesten
- Keelpijn
- Moeite met ademen
- Loopneus of verstopte neus
- Reuk- en smaakverlies
- Hoofdpijn
- Pijn in gewrichten of spieren
- Diarree

Q4b "U heeft per SMS een code ontvangen om via uw huisarts een test te reserveren in de online reserveringstool. Heeft u ondertussen reeds een test gereserveerd?"

- Ja
- Nee

"Dank u voor uw medewerking. Mag ik nogmaals herhalen dat het belangrijk is dat u 10 dagen na ({{formatted_last_contact_date}}), de dag van het laatste contact met de zieke persoon of de dag van uw terugkeer uit een rode zone, in quarantaine blijft. Als u getest bent en de test is negatief, dan stopt uw quarantaineperiode."

Q4b "U heeft per SMS een code ontvangen om via uw huisarts een test te reserveren in de online reserveringstool. Heeft u ondertussen reeds een test gereserveerd?"

- Ja
 Nee

"Mag ik u vragen om deze test te reserveren? Kan u deze test zelf reserveren of heeft u hierbij hulp nodig?"

i Informatie voor de call agent:

- Help de persoon deze gegevens in te vullen indien deze persoon het niet zelf kan doen. Te doorlopen stappen:
- Voor te lezen tekst indien de burger vraagt om het testmoment voor hem/haar in te boeken: "U wenst een reservatie te maken voor een covid test via de online beschikbare reservatietool. Hiervoor zullen wij de nodige gegevens uit uw contact tracing dossier opzoeken of aan u vragen. Deze gegevens noteren we voor u in de reservatietool zonder dat deze op een andere manier worden bijgehouden. Omwille van de wetgeving rond gegevensbescherming hebben wij hiervoor uw uitdrukkelijke toestemming nodig.
- Mogen we u vragen deze hierbij expliciet te willen bevestigen?"

Toestemming gegeven:

- Ja
 Nee

i Ga voort indien de toestemming gegeven is:

Nee

i Ga voort indien de toestemming gegeven is:

- Ga naar <https://www.mijngezondheid.belgie.be>
- Onder COVID-19, klik op "afspraak maken voor coronatest met activatiecode"
- Antwoord op "Heeft u een activatiecode?": "ja"
- Antwoord op "Bent u symptomatisch?": "nee"
- Kies een staalafnamepost en vul een gemeente of postcode in
- Kies een staalafnamepost dat het dichtst bij uw woonplaats is. U kan de openingsuren zien.
- Klik op "Boek een staalafname"
- Klik op "Maak een afspraak voor een test"
- "Ik zal de verschillende stappen met u doorlopen." (vanaf hier komen er verschillen voor afhankelijk van het gekozen testcentrum)

i Informatie voor de agent:

- Vanaf 5 November kan de PCR code die de patiënt gekregen heeft via SMS of via zijn arts gebruikt worden in een online reserveringstool (website: <https://www.mijngezondheid.belgie.be>).
- Deze code moet men ingeven, samen met ontbrekende informatie (rijksregisternummer, telefoonnummer waarop hij bereikt kan worden (liefst GSM nummer), mailadres om eventueel quarantaine certificaat op te sturen, de naam van de huisarts die het resultaat moet krijgen, en als hij de app Coronalert gebruikt, de testcode van 17 cijfers die hij met zijn app heeft gegenereerd en de begindatum van besmettelijkheid die de app heeft berekend).

"Mag ik nogmaals herhalen dat het belangrijk is dat u 10 dagen na `{{formatted_last_contact_date}}`, de dag van het laatste contact met de zieke persoon of terugkeer uit een rode zone, in quarantaine blijft. De COVID-19 test gebeurt ten vroegste op de 7e dag. Als u getest bent en de test is negatief, dan stopt uw quarantaineperiode."

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.