

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 - Gesprek met een hoogrisico contact

Script 2A - Gesprek met een hoogrisico contact

Voornaam *

Naam *

Telefoon nummer 1

Telefoon nummer 2

Rijksregisternummer

Postcode

Email

Voornaam contact 1

Naam contact 1

Telefoonnummer 1 contact 1

Telefoonnummer 2 contact 1

Voornaam contact 2

Naam contact 2

Telefoonnummer 1 contact 2

Telefoonnummer 2 contact 2

Datum laatste contact

Telefoonnummer 1 contact 2

Gelieve internationaal formaat te gebruiken +32...

Telefoonnummer 2 contact 2

Gelieve internationaal formaat te gebruiken +32...

Datum laatste contact

21/1/2021



Regio

- BRU
- DEU
- VLG
- WAL

Taal

Start Script

Voltooid door een veldagent

- Ja
- Nee

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
- Lijn niet beantwoord

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.

U had onlangs nauw contact met iemand die COVID-19 heeft. Past het nu om even te praten over uw gezondheid zodat we u kunnen informeren hoe u het virus niet verder verspreidt?"

- Medewerking geweigerd
 Medewerking aanvaard
 Kan niet verder gaan

Q3a "U bent in contact geweest met iemand die COVID-19 heeft. Om deze epidemie te stoppen, moet iedereen die nauw contact had met een zieke persoon thuis blijven. Heeft u hier vragen bij?"

i Indien vragen, beantwoord deze. De duur van de quarantaine is 10 dagen na het laatste contact met de zieke persoon.

Q3b "Heeft u symptomen gehad die wijzen op COVID-19, de ziekte veroorzaakt door het coronavirus?" De symptomen zijn:

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

Q4 "Zorgt u binnen het kader van uw job voor ouderen, mensen die lijden aan een chronische ziekte zoals diabetes of hart- of longziekte, of mensen met een verminderde immuniteit of een actieve kanker? Dit kan zijn in een ziekenhuis, rusthuis, instelling voor personen met een handicap, thuisverpleging, thuiszorg, enz."

- Ja
 Nee

Advies 1: Contact opnemen met de huisarts + onmiddellijke PCR-test en zelfisolatie

"U heeft symptomen die mogelijk wijzen op COVID-19.

Het is belangrijk dat u een dokter raadpleegt. U zal telefonisch contact moeten opnemen met uw huisarts.

i Informatie voor de agent: Het is belangrijk om ook het rijksregisternummer te noteren. Men kan enkel nagaan of een symptomatische HRC naar de huisarts is geweest indien het RRN staat genoteerd. Op die manier kunnen de personen die dit niet hebben gedaan verder opgevolgd worden via script 3A.

Om deze epidemie tegen te gaan, moeten we ervoor zorgen dat de ziekte zich zo weinig mogelijk verspreidt.

Daarom vragen we u thuis te blijven tot uw huisarts u inlicht over de testresultaten.

Uw huisarts zal u meer informatie geven over de verdere quarantaine/isolatie afhankelijk van uw testresultaten."

Q5 "Waar zal u uw quarantaine/ isolatie doorbrengen?"

- Thuis
 Tweede verblijf

Q4 "Zorgt u binnen het kader van uw job voor ouderen, mensen die lijden aan een chronische ziekte zoals diabetes of hart- of longziekte, of mensen met een verminderde immuniteit of een actieve kanker? Dit kan zijn in een ziekenhuis, rusthuis, instelling voor personen met een handicap, thuisverpleging, thuiszorg, enz."

- Ja
 Nee

Advies 2: Quarantaine 10 dagen + gedurende 14 dagen symptomen opvolgen + TEST direct en 7 dagen na het laatste contact.

PCR code op dag 0: ae5a 48b9 46f7 4b25

PCR code op dag 7: 56ba 6888 26a6 4566

"U bent in contact geweest met iemand met COVID-19 en u bent een professional die regelmatig nauw contact heeft met een kwetsbare bevolkingsgroep.

Om deze epidemie tegen te gaan, moeten we ervoor zorgen dat de ziekte zich zo weinig mogelijk verspreidt. Daarom vragen we iedereen die nauw contact had met een persoon die positief getest werd om 10 dagen na het laatste contact met de zieke persoon thuis te blijven. Voor personen die een essentieel beroep uitoefenen, zoals verzorgers, is werk bij wijze van uitzondering toegestaan als het noodzakelijk is om de continuïteit van de zorg te waarborgen. Als u denkt dat dit voor u van toepassing is, dient u contact op te nemen met uw werkgever en bedrijfsarts.

i Informatie aan call agent: TOETS af of er een huisgenoot besmet is. Indien dit het geval is, geef je volgende informatie. **"Indien uw besmette huisgenoot zich strikt kan isoleren dan dient u slechts 10 dagen in quarantaine te blijven."**

i Informatie aan call agent: De regels van strikte isolatie zijn:

- de huisgenoot verblijft in een aparte kamer verblijven, ook om te slapen
- de huisgenoot opent zo vaak mogelijk de ramen van de kamers waarin hij/zij verblijft
- de huisgenoot circuleert niet in alle kamers van het huis. Gebruik indien mogelijk een andere badkamer en toilet. Als dit niet mogelijk is dan ontsmet je badkamer en toilet na gebruik met bleekwater.
- de huisgenoot neemt de maaltijden afzonderlijk. Deel geen eet- en drinkgerei, tandenborstel, handdoeken, beddengoed. Na gebruik grondig reinigen.
- waar mogelijk reinig je eenmaal per dag de oppervlakken die veel aangeraakt worden met bleekwater. (deurklink, lichtschaakelaar, tafel, nachtkast, toiletbril,...)

i Informatie aan call agent: **Als de besmette huisgenoot de strikte isolatie niet kan opvolgen dan zal uw quarantaine langer duren:**

i Informatie aan call agent: **Als de besmette huisgenoot de strikte isolatie niet kan opvolgen dan zal uw quarantaine langer duren:**

- Als de isolatieregels niet strikt kunnen toegepast worden dan begint de quarantaineperiode voor u op hetzelfde moment als de isolatieperiode van uw huisgenoot, maar uw quarantaineperiode zal langer zijn omdat het einde van de quarantaine wordt berekend op basis van het laatste potentieel besmettelijke contact.
- **Als de symptomen van uw besmette huisgenoot niet langer dan 4 dagen duren**, is de periode tussen het begin van de symptomen en het einde van uw quarantaine 17 dagen..
- **Als uw huisgenoot geen symptomen heeft**, is de periode tussen de testafname van uw huisgenoot en het einde van uw quarantaine 17 dagen.
- **Indien de symptomen van uw huisgenoot langer dan 4 dagen aanhouden**, dan dient u langer in quarantaine te blijven dan 17 dagen. Uw quarantaineperiode eindigt in dit geval 13 dagen nadat de symptomen van uw besmette huisgenoot zijn verdwenen.
- U ontvangt alvast een quarantaine attest voor de eerste 10 dagen. U kan bij uw huisarts terecht om een verlenging aan te vragen.

Wij zullen u een quarantaine-attest toesturen. De quarantaine moet nageleefd worden en u zal zien in het attest dat er sancties kunnen volgen indien dit niet nageleefd wordt.

Het quarantaine-attest zal per mail en/of naar uw eBox verstuurd worden. Kan u me uw e-mailadres en rijksregisternummer geven zodat we dit attest kunnen toesturen? De exacte quarantaineperiode zal in dit quarantaine-attest vermeld staan.

i Informatie voor de agent:

- vul het e-mailadres en het rijksregisternummer in. (Als de persoon geen e-mailadres heeft, zal het attest naar de eBox verstuurd worden.)
- Leg aan de persoon uit dat het e-mailadres nodig is om het quarantaine-attest te versturen. Het rijksregisternummer is nodig om de PCR-code te kunnen aanvragen en om het quarantaine-attest te kunnen versturen naar de officiële eBox.

i

- FAQ 1: Ik heb geen e-mailadres? Het document zal u toegestuurd worden via uw eBox.
- FAQ2: Wat is een eBox? De My e-box is een beveiligde omgeving waar u al uw overheidsdocumenten kan terugvinden. De URL is <https://www.myebox.be/nl>. Om toegang te krijgen tot uw eBox moet u aanmelden met uw eID of Uw Digitale Sleutels. Op de website staan de verschillende inlogmethoden uitgelegd.
- FAQ 3: Wat is een rijksregisternummer? Dit nummer staat op de achterkant van uw identiteitskaart en bestaat uit 11 nummers (de eerste 6 nummers zijn uw geboortedatum). Het rijksregisternummer is nodig om dit attest naar uw eBox te kunnen versturen.

Om de verspreiding van het virus zo snel mogelijk te stoppen, vragen wij u ook dat u zich twee keren laat testen: direct en 7 dagen na het laatste contact. Het laatste contact was op 21/01/2021. We sturen u NU een eerste SMS met een code die gebruikt moet worden om een afspraak te maken voor een COVID-19-test (**718d 29b5 bb1c 4995**). Deze eerste code moet je zo snel mogelijk, liefst nog vandaag, gebruiken. Als de eerste test positief is, dan moet u direct in isolatie en uw huisarts contacteren. Als de eerste test negatief is dan krijgt u binnen enkele dagen een 2e SMS toegestuurd. De code kan u gebruiken om zelf je test te reserveren in de online reserveringstool. (**c9f9 3388 2151 4c05**). Naar welk GSM nummer kan de PCR code verstuurd worden?

i Informatie voor de agent: Als de besmette persoon een huisgenoot is die zich niet kan strikt isoleren dan moet deze persoon zich een tweede maal laten testen op :

- Ten vroegste op dag 14 en de besmette huisgenoot moet 10 dagen symptomvrij zijn.
- Indien geen symptomen: op 14 dagen na de test van de besmette huisgenoot.

Als de test op dag 7 negatief is dan kan de quarantaine periode gestopt worden. Uw testresultaat kan u terugvinden op "www.mijngezondheid.belgie.be".

Als u daar na 48 uren uw resultaten niet vindt, dan kan uw huisarts u informeren over het resultaat.

i Informatie voor de agent: opmerking: als de contactpersoon geen SMS kan ontvangen, dicteer dan deze code.

i Informatie voor de call 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).

U moet de basis hygiënemaatregelen toepassen en direct contact met andere mensen vermijden. Het is ook belangrijk dat u zelf de symptomen van COVID-19 in de gaten houdt, gedurende 14 dagen. Als u symptomen krijgt, neem dan telefonisch contact op met uw huisarts. Beperk dus je sociale contacten tijdens de 4 dagen na de afloop van je quarantaine periode. Houdt steeds 1,5 meter afstand en gebruik een mondkapje buitenshuis.

i Informatie voor de agent: Vraag actief na of de persoon vragen heeft over de quarantaine en de hygiënemaatregelen. De quarantaine periode is ingekort, maar er is nog tot 4 dagen na de quarantaine een (kleiner) risico dat de ziekte doorbreekt indien men besmet zou zijn. Daarom is het belangrijk om bij symptomen in deze tijdsperiode zo snel mogelijk de huisarts te raadplegen voor verdere medische opvolging – zelfs als de PCR test op dag 7 negatief was.

Q5 "Waar zal u uw quarantaine/ isolatie doorbrengen?"

Advies 2: Quarantaine 10 dagen + gedurende 14 dagen symptomen opvolgen + test op dag 7

PCR code: 56ba 6888 26a6 4566

"U bent in contact geweest met iemand met COVID-19 en u bent een professional die regelmatig nauw contact heeft met een kwetsbare bevolkingsgroep.

Om deze epidemie tegen te gaan, moeten we ervoor zorgen dat de ziekte zich zo weinig mogelijk verspreidt. Daarom vragen we iedereen die nauw contact had met een persoon die positief getest werd om 10 dagen na het laatste contact met de zieke persoon thuis te blijven. Voor personen die een essentieel beroep uitoefenen, zoals verzorgers, is werk bij wijze van uitzondering toegestaan als het noodzakelijk is om de continuïteit van de zorg te waarborgen. Als u denkt dat dit voor u van toepassing is, dient u contact op te nemen met uw werkgever en bedrijfsarts.

i Informatie aan call agent: TOETS af of er een huisgenoot besmet is. Indien dit het geval is, geef je volgende informatie. **"Indien uw besmette huisgenoot zich strikt kan isoleren dan dient u slechts 10 dagen in quarantaine te blijven."**

i Informatie aan call agent: De regels van strikte isolatie zijn:

- de huisgenoot verblijft in een aparte kamer verblijven, ook om te slapen
- de huisgenoot opent zo vaak mogelijk de ramen van de kamers waarin hij/zij verblijft
- de huisgenoot circuleert niet in alle kamers van het huis. Gebruik indien mogelijk een andere badkamer en toilet. Als dit niet mogelijk is dan ontsmet je badkamer en toilet na gebruik met bleekwater.
- de huisgenoot neemt de maaltijden afzonderlijk. Deel geen eet- en drinkgerei, tandenborstel, handdoeken, beddengoed. Na gebruik grondig reinigen.
- waar mogelijk reinig je eenmaal per dag de oppervlakken die veel aangeraakt worden met bleekwater. (deurklink, lichtschakelaar, tafel, nachtkast, toiletbril,...)

i Informatie aan call agent: **Als de besmette huisgenoot de strikte isolatie niet kan opvolgen dan zal uw quarantaine langer duren:**

- Als de isolatieregels niet strikt kunnen toegepast worden dan begint de quarantaineperiode voor u op hetzelfde moment als de isolatieperiode van uw huisgenoot, maar uw quarantaineperiode zal langer zijn omdat het einde van de quarantaine wordt berekend op basis van het laatste potentieel besmettelijke contact.
- Als de symptomen van uw besmette huisgenoot niet langer dan 4 dagen duren, is de periode tussen het begin van de symptomen en het einde van uw quarantaine 17 dagen..
- Als uw huisgenoot geen symptomen heeft, is de periode tussen de testafname van uw huisgenoot en het einde van uw quarantaine 17 dagen.
- Indien de symptomen van uw huisgenoot langer dan 4 dagen aanhouden, dan dient u langer in quarantaine te blijven dan 17 dagen. Uw quarantaineperiode eindigt in dit geval 13 dagen nadat de symptomen van uw besmette huisgenoot zijn verdwenen.
- U ontvangt alvast een quarantaine attest voor de eerste 10 dagen. U kan bij uw huisarts terecht om een verlenging aan te vragen.

Wij zullen u een quarantaine-attest toesturen. De quarantaine moet naleefd worden en u zal zien in het attest dat

Wij zullen u een quarantaine-attest toesturen. De quarantaine moet nageleefd worden en u zal zien in het attest dat er sancties kunnen volgen indien dit niet nageleefd wordt.

Het quarantaine-attest zal per mail en/of naar uw eBox verstuurd worden. Kan u me uw e-mailadres en rijksregisternummer geven zodat we dit attest kunnen toesturen? De exacte quarantaineperiode zal in dit quarantaine-attest vermeld staan.

i Informatie voor de agent:

- vul het e-mailadres en het rijksregisternummer in. (Als de persoon geen e-mailadres heeft, zal het attest naar de eBox verstuurd worden.)
- Leg aan de persoon uit dat het e-mailadres nodig is om het quarantaine-attest te versturen. Het rijksregisternummer is nodig om de PCR-code te kunnen aanvragen en om het quarantaine-attest te kunnen versturen naar de officiële eBox.

i

- FAQ 1: Ik heb geen e-mailadres? Het document zal u toegestuurd worden via uw eBox.
- FAQ2: Wat is een eBox? De My e-box is een beveiligde omgeving waar u al uw overheidsdocumenten kan terugvinden. De URL is <https://www.myebox.be/nl>. Om toegang te krijgen tot uw eBox moet u aanmelden met uw eID of Uw Digitale Sleutels. Op de website staan de verschillende inlogmethoden uitgelegd.
- FAQ 3: Wat is een rijksregisternummer? Dit nummer staat op de achterkant van uw identiteitskaart en bestaat uit 11 nummers (de eerste 6 nummers zijn uw geboortedatum). Het rijksregisternummer is nodig om dit attest naar uw eBox te kunnen versturen.

Om de verspreiding van het virus zo snel mogelijk te stoppen, vragen wij u ook dat u zich laat testen op COVID-19 7 dagen na het laatste contact. Het laatste contact was op 19/01/2021.

i Informatie voor de agent: Als de besmette persoon een huisgenoot is die zich niet kan strikt isoleren dan moet deze persoon zich laten testen op :

- Ten vroegste op dag 14 en de besmette huisgenoot moet 10 dagen symptoomvrij zijn.
- Indien geen symptomen: op 14 dagen na de test van de besmette huisgenoot.

We sturen u een sms met een code die gebruikt moet worden om een afspraak te maken voor een COVID-19-test (56ba 6888 26a6 4566). De code kan u gebruiken om zelf je test te reserveren in de online reserveringstool. Naar welk GSM nummer kan de PCR code verstuurd worden?

Als de test negatief is dan kan de quarantaine periode gestopt worden. Uw testresultaat kan u terugvinden op "<https://www.mijngezondheid.be>". Als u daar na 48 uren uw resultaten niet vindt, dan kan uw huisarts u informeren over het resultaat.

i Informatie voor de agent: opmerking: als de contactpersoon geen SMS kan ontvangen, dicteer dan deze code.

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 <https://www.mijngezondheid.be>. Deze code moet men ingeven, samen met ontbrekende informatie (rijksregisternummer, telefoonnummer waarop hij bereikt kan worden (lieft 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).

U moet de basis hygiënemaatregelen toepassen en direct contact met andere mensen vermijden. Het is ook belangrijk dat u zelf de symptomen van COVID-19 in de gaten houdt, gedurende 14 dagen. Als u symptomen krijgt, neem dan telefonisch contact op met uw huisarts. Beperk dus je sociale contacten tijdens de 4 dagen na de afloop van je quarantaine periode. Houdt steeds 1,5 meter afstand en gebruik een mondmasker buitenshuis.

- i** Informatie voor de agent: Vraag actief na of de persoon vragen heeft over de quarantaine en de hygiënemaatregelen. De quarantaine periode is ingekort, maar er is nog tot 4 dagen na de quarantaine een (kleiner) risico dat de ziekte doorbreekt indien men besmet zou zijn. Daarom is het belangrijk om bij symptomen in deze tijdsperiode zo snel mogelijk de huisarts te raadplegen voor verdere medische opvolging – zelfs als de PCR test op dag 7 negatief was.

Q5 "Waar zal u uw quarantaine/ isolatie doorbrengen?"

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

Adres plaats isolatie

Straat

Huisnummer

Postcode

Gemeente

Q6a In België bestaat er een app, Coronalert, om je nauwe contacten te waarschuwen als je zelf besmet geraakt met het Covid19 virus en het waarschuwt je ook als je zelf nauw contact hebt gehad met iemand die besmet is. Kunnen we je hierover enkele extra vragen stellen?

- Ja
 Nee

Q6b Kende u de Coronalert app?

- Ja
 Nee

Q6c Heeft u de Coronalert-app zelf geïnstalleerd op uw smartphone?

- Ja
 Nee

Q6d Heeft de Coronalert-app u een melding gestuurd dat u in contact bent geweest met een besmette persoon?

- Ja
 Nee

Om ervoor te zorgen dat het testresultaat van de PCR-test in de applicatie terechtkomt dient u op de dag van de testafname of doktersconsultatie in de applicatie de functie/knop "Genereer de code" te gebruiken.

Deze zal een 17-cijferige testcode genereren die u samen met onze PCR-Code aan uw arts dient te bezorgen tijdens de consultatie.

Indien u een test laat afnemen zonder voorgaande doktersconsultatie dient u de testcode van de app zelf met onze PCR code te linken via het webformulier: <https://coronalert.be/nl/coronalert-formulier/>

Dank u wel voor uw medewerking.

i Wat is de 17-cijferige testcode die door de app aangemaakt wordt? Deze testcode zorgt er voor dat het resultaat anoniem aan de app doorgegeven wordt en zo ook andere app-gebruikers verwittigd kunnen worden. Indien deze niet gelinkt wordt met de PCR-code door de arts of via het webformulier zal het resultaat niet in de app terechtkomen.

Dank u wel voor uw medewerking.

Q8 "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>"

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

- Q3A modification

Q3a *“Heeft u informatie ontvangen van uw dokter dat u in isolatie moet blijven?”*

Leg opnieuw uit wat “isolatie” betekent indien de persoon geen uitleg gekregen heeft van de arts.

Als u symptomen van Covid-19 heeft moet u zich minimaal 10 dagen isoleren vanaf de start van uw symptomen, maar u moet ook minstens 3 dagen symptomenvrij zijn om de isolatie op te heffen. Als u geen symptomen had bij afname van de test dan moet u minimaal 10 dagen na datum van testafname thuisblijven.”

Q3b *Bent u geïnformeerd over de volgende preventiemaatregelen?*