

# 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. RELEASE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. 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

**Advies 1: Gezien symptomen, onmiddellijke PCR test.**

PCR code op dag 0: 396a aab3 d28f 4a17

PCR code op dag 7: cecc c3ee 4ce1 47a5

Rekening houdend met uw symptomen vragen wij u om u onmiddellijk te laten testen. Wij sturen u meteen ook een testcode die u kan gebruiken om een reservatie te maken.

U zal ook een tweede testcode ontvangen, deze moet u enkel gebruiken indien eerste testresultaat negatief is.

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 u over uw testresultaat beschikt.

- Indien uw **testresultaat positief** is, moet u in isolatie voor minstens 10 dagen. Contacteer uw huisarts, hij zal u hiervoor een ziektebriefje schrijven.
- Indien uw (eerste) **testresultaat negatief** is en u niet volledig gevaccineerd bent zal de **quarantaine** van 10 dagen verdergezet moeten worden. Het laatste contact was op (12), de quarantaine duurt 10 dagen te beginnen vanaf het laatste contact. Wij sturen u meteen ook uw quarantaine attest.
- Indien u volledig gevaccineerd bent kan de quarantaine gestopt worden na een eerste negatieve test. U heeft de mogelijkheid om een tweede test uit te voeren vanaf dag 7.
- Indien u **niet gevaccineerd** bent en uw (eerste) **testresultaat negatief** is, moet een **tweede test** gebeuren vanaf dag 7 (tenzij contact >72 uur geleden). U kan uw quarantaine beëindigen wanneer uw tweede test negatief is.

Let wel, indien u ernstige klachten heeft, 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, neem dan meteen contact op 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 zich heeft laten testen indien het RRN staat genoteerd. Op die manier kunnen de personen die dit niet hebben gedaan verder opgevolgd worden via script 3A.

Als de persoon symptomen heeft, is het belangrijk dat hij/zij zich onmiddellijk laat testen, zelfs als de persoon gevaccineerd is.

## 2.2. Behavior of the HRC contact information fields

Impacted script : 1A

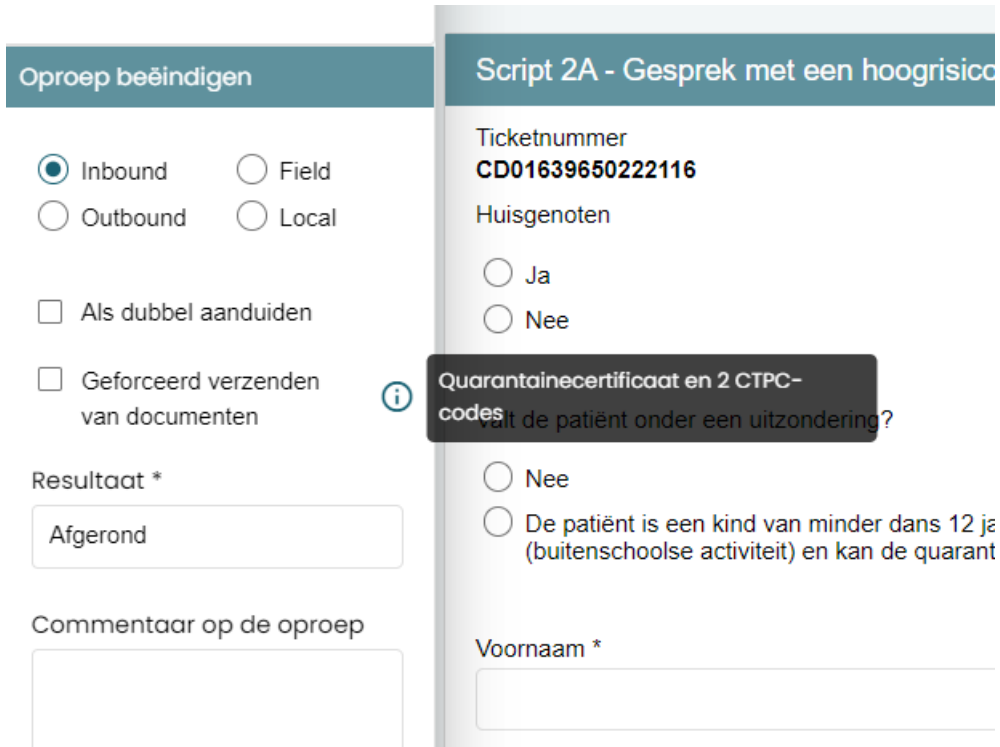
Behavior by default	Behavior when "I don't know the mobile phone" is checked
Mobile Phone* - <b>Mandatory</b>	Mobile Phone – <b>Optional</b>
Check box "I don't know the mobile phone" – <b>Optional</b>	Home Phone – <b>Optional</b>
E-mail address – <b>Optional</b>	E-mail address – <b>Mandatory but becomes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



**Oproep beëindigen**

Inbound     Field  
 Outbound     Local

Als dubbel aanduiden  
 Geforceerd verzenden van documenten

Resultaat \*

Afgerond

Commentaar op de oproep

**Script 2A - Gesprek met een hoogrisico**

Ticketnummer  
**CD01639650222116**

Huisgenoten

Ja  
 Nee

**Quarantainecertificaat en 2 CTPC-codes**  
 valt de patiënt onder een uitzondering?

Nee  
 De patiënt is een kind van minder dan 12 ja (buitenschoolse activiteit) en kan de quarant

Voornaam \*

## 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.