

Script & Forms

Release 21-12-2020

RELEASE NOTE

Auteur, service et coordonnées de contact	Date	Copie à	Commentaires
Maxime Daive Script & Forms Maxime.daive@smals.be	16-12-2020	Click here to enter text.	Click here to enter text.

TABLE OF CONTENT

1.	RELEASE	3
2.	SCRIPTS - NEW FEATURE AND UPDATES	3
2.1.	National Register formatting	3
2.2.	Title of scripts.....	3
2.3.	Script 3B – sensiblize the asymptomatic HR Contacts & travelers coming from a red zone about necessity to respect quarantine and testing	4
2.4.	Script 3A – Symptomatic HR Contacts follow-up.....	10
2.5.	Script 2A & 2C – HR Contacts.....	10
2.6.	Script 1A – Index Case	17
2.7.	Script 2B – LR Contacts	26
3.	SMS	27
3.1.	new SMS sent when a PCR test is booked	27

1. Release

RELEASE NUMBER	1.14.0	
TYPE		URGENT
APPLICATION	Script & Forms	
VERSION		
DATE ACCEPTATION	18/12/2020	
DATE PRODUCTION	21/12/2020	

2. Scripts - New feature and updates

2.1. National Register formatting

Formatting (xx.xx.xx-xxx.xx) on the national register field is now applied on all scripts



Nationalregisternummer

00.00.00-000.00

Erkennungsnummer ungültig

Telefonnr. 1 *

Rufnummer im internationalen Format angeben : +32...

F-Mail

2.2. Title of scripts

To help agents in training, a title is added next to the script numbers

NL	FR	DE
Script 1A - Gesprek met een indexpatiënt Script	Script 1A - Entretien avec un patient index	Script 1A - Anruf Indexpatient
1B - Inlichten van de collectiviteit/onderneming	Script 1B - Informer la collectivité/l'entreprise	Script 1B - Information der Kollektivität/des Unternehmens
Script 2A - Gesprek met een hoogrisico contact	Script 2A - Entretien avec un contact à haut risque	Script 2A - Anruf Hochrisikokontakt
Script 2B - Gesprek met een laagrisico contact	Script 2B - Entretien avec un contact à faible risque	Script 2B - Anruf Kontakt mit niedrigem Risiko
Script 3B - Herinneringsgesprek PCR test	Script 3B - Rappel du test PCR	Script 3B - Erinnerungsanruf PCR-Test

2.3. Script 3B – sensibilize the asymptomatic HR Contacts & travelers coming from a red zone about necessity to respect quarantine and testing

- Script update
 - ask if the developed symptoms
 - advice on importance of quarantine and importance of testing day 7
 - possibility to give info-help to make a reservation if needed

- New Business rules
 - Schedule a 3B call within 5 days after last contact with an index case
 - Call unscheduled as soon as a test result is received or a PCR test is booked

Script 3B – Herinneringsgesprek PCR test

Informatie contact

Ticketnummer 0000000000001	Ticket datum 8 november 2020
Ticketnummer van de indexpatiënt 0000000000001	
Voornaam *	Naam *
Telefoonnummer 1	Telefoonnummer 2
Gelieve internationaal formaat te gebruiken +3247	Gelieve internationaal formaat te gebruiken +3247
Rijksregisternummer	Postcode
11 karakters vereist	
Voornaam contact 1	Naam contact 1
Telefoonnummer 1 contact 1	Telefoonnummer 2 contact 1
Gelieve internationaal formaat te gebruiken +3247	Gelieve internationaal formaat te gebruiken +3247
Voornaam contact 2	Naam contact 2
Telefoonnummer 1 contact 2	Telefoonnummer 2 contact 2
Gelieve internationaal formaat te gebruiken +3247	Gelieve internationaal formaat te gebruiken +3247
Regio	

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. Deze medewerker heeft 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
 ...

Q4b "Onze medewerker heeft u tijdens het vorige gesprek een code toegestuurd om zelf of via je 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 het laatste contact ({{{formatted_last_contact_date}}}) met de zieke persoon in quarantaine blijft. Als u getest bent en de test is negatief, dan stopt uw quarantaineperiode."

Q4b "Onze medewerker heeft u tijdens het vorige gesprek een code toegestuurd om zelf of via je 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:

- 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 staaafnamepost en vul een gemeente of postcode in
- Kies een staaafnamepost dat het dichtst bij uw woonplaats is. U kan de openingsuren zien.
- Klik op "Boek een staaafname"
- 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).

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 het laatste contact ({{formatted_last_contact_date}}) met de zieke persoon in quarantaine blijft. De COVID-19 test gebeurt ten vroegste 7 dagen na het laatste contact met iemand die besmet is. Als u getest bent en de test is negatief, dan stopt uw quarantaineperiode."

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

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>.”*

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 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 "datum dag contact +7d". Mag ik nogmaals herhalen dat het belangrijk is dat u 10 dagen na het laatste contact ({{formatted_last_contact_date}}) met de zieke persoon in quarantaine blijft. Als de test is negatief, dan kan de huisarts beslissen om uw quarantaineperiode te stoppen."

i Informatie voor de call agent: Er kunnen verschillende redenen zijn waarom een huisarts nog geen test heeft uitgevoerd zoals bv.:

- Te vroeg de huisartsgecontacteerd
- Onvoldoende symptomen om te testen
- Andere diagnose die de symptomen kunnen verklaren, etc.

i Omdat de persoon symptomen heeft dan dient de test door de HUISARTS voorgeschreven te worden. Symptomatische personen worden niet doorgewezen naar een testcentrum.

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>."

2.4. Script 3A – Symptomatic HR Contacts follow-up

- New Business Rules
 - Scheduling of a 3A telephone call within 3 days after the 2A Call to follow up the consultation with the GP.
 - The call is unscheduled as soon as a test result is known.

2.5. Script 2A & 2C – HR Contacts

- Various adaptations on scripts
 - in Advice 1
 - in Advice 2 and Advice 3
- Business Rules
 - Not necessary anymore to provide a PCR test code to symptomatic HR contacts as a new CTPC will be generated by the GP when consultation prescription for a test

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."

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

PCR code: {{formatted_prescription_code}}

"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:**

- 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.

- i** Krachtens artikel 15 van de ordonnantie van 19 juli 2007 betreffende het preventieve gezondheidsbeleid, kan bij niet naleving van de opgelegde maatregelen tot afzondering, een proces verbaal volgen met eventuele strafvervolgning en een geldboete tot 500 euro.

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 {{formatted_last_contact_date}}.

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.

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.

• Indien geen symptomen, op 14 dagen na de test van de besmette huisgevoel.

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 (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 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?"

Advies 3: Quarantaine 10 dagen + gedurende 14 dagen symptomen opvolgen + test op dag 7.

PCR code: {{formatted_prescription_code}}

"U heeft nauw contact gehad met iemand die positief getest werd voor COVID-19 maar u heeft momenteel geen symptomen. Om deze epidemie tegen te gaan, moeten we ervoor zorgen dat de ziekte zich zo weinig mogelijk verspreidt. Dat bereiken we als iedereen die nauw contact had met een persoon die positief getest werd 10 dagen na het laatste contact met de zieke persoon thuis blijft.

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. (tafel, nachtkast, toiletbril, vloer,...)

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.

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.

- i** Krachtens artikel 15 van de ordonnantie van 19 juli 2007 betreffende het preventieve gezondheidsbeleid, kan bij niet naleving van de opgelegde maatregelen tot afzondering, een proces verbaal volgen met eventuele strafvervolgning en een geldboete tot 500 euro.

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 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 `{{formatted_last_contact_date}}`.

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 * `{{formatted_prescription_code}}`. De code kan u gebruiken om zelf of via je huisarts 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 "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 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 (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.

2.6. Script 1A – Index Case

- Various adaptations on scripts
 - Q2A CCG > COCOM
 - In Q6A
 - In Q7
 - In Q8A
 - In Q8C
- New role available for collectivity “RESIDENT”

Start Script

Q1 “Dag mevrouw/meneer, dit is ... (naam van de beller), van het Covid-19 contactopsporingscenter. Kan ik alstublieft spreken met ... (naam van de patiënt) / bent u de ouder/voogd van (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. Zoals u misschien al heeft gehoord in de media of via uw huisarts is contactopvolging één van de strategieën om de verspreiding van het virus in de bevolking te beperken. Het laat toe om de maatregelen zoals thuisisolatie te beperken tot de mensen die een hoog risico lopen om besmet te zijn.

Heeft uw arts u geïnformeerd over de contactopvolging tijdens uw consultatie betreffende de Covid-19 infectie? Uw dokter heeft ons gevraagd om uw contacten na te gaan in het kader van de Covid-19 contactopvolging. Heeft u ongeveer een half uur tot een uur de tijd om hierover te praten?

De verwerking van uw persoonsgegevens valt onder de bevoegdheid van het Agentschap Zorg en Gezondheid/AviQ/COCOM. Het 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.

De informatie die je geeft wordt niet gebruikt om te controleren of u of uw contacten de maatregelen van de overheid naleven.

- Medewerking geweigerd
- Medewerking aanvaard
- Kan niet verdergaan of wil de huisarts eerst raadplegen?

Q2c “Een succesvolle bestrijding van het coronavirus vraagt dat de keten van besmettingen doorbroken wordt. Daarom sporen we iedereen op die in contact geweest is met besmette personen. Voor we verder gaan met dit gesprek: heeft u al een lijst met contacten kunnen voorbereiden?”

i Informatie voor de agent: de lijst van contacten gaat over de contacten vanaf

- 2 dagen voor tot 7 dagen na de testafname (bij personen zonder symptomen) of
- 2 dagen voor tot 7 dagen na de start van de symptomen (en langer als de persoon nog symptomen heeft na 7 dagen).

1

Informatie oproep

2

Contacten

3

Collectiviteiten

4

Ondernemingen

5

Samenkomsten

Contacten

Q5a "We zullen nu de lijst met personen overlopen waarmee u contact had 2 dagen voor de symptomen begonnen tot 7 dagen na de eerste symptomen of langer als u nog symptomen had na 7 dagen. Om de verspreiding van het virus te kunnen stoppen is het belangrijk dat uw lijst zo volledig mogelijk is. Dit is de enige manier om de keten van besmettingen te doorbreken. Het wettelijk kader voorziet dat dit is toegestaan voor bepaalde overdraagbare ziektes om de blootgestelde personen te beschermen en het verspreidingsrisico in te perken. Uw persoonsgegevens zullen nooit doorgegeven worden aan uw contacten."

Q6a "Voor elke persoon waar u contact mee had, ga ik u zijn/haar persoonlijke gegevens vragen."

Contacten

[+ Toevoegen](#)

We zullen eerst focussen op uw huisgenoten, de personen die tot uw huishouden behoren:

Het is belangrijk dat ook al uw huisgenoten in quarantaine gaan/blijven. Hun quarantaineperiode begint op hetzelfde moment als uw isolatieperiode. Als u zich niet strikt aan de isolatieregels kunt houden, zal hun quarantaineperiode langer zijn omdat ze contact met u blijven houden terwijl u besmettelijk bent.

Indien u zich strikt kan isoleren van uw huisgenoten dan dienen uw huisgenoten slechts 10 dagen in quarantaine te blijven.*

i Informatie voor de agent: De regels van strikte isolatie zijn:

- verblijf in een aparte kamer, ook om te slapen
- open zo vaak mogelijk de ramen van de kamers waar u verblijft
- circuleer 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.
- neem uw 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. (deurklinken, lichtschaakelaars, tafel, nachtkast, toiletbril,...)

Als zulke strikte isolatie niet mogelijk is dan zal de quarantaine van uw huisgenoten langer duren.

Als uw klachten niet meer dan 4 dagen duren, dan is de periode tussen het begin van uw klachten (of de datum van uw test indien u geen symptomen heeft) en het einde van de quarantaineperiode van uw huisgenoten 17 dagen.

Indien uw klachten langer dan 4 dagen aanhouden, dan zal de periode tussen het begin van uw klachten en het einde van de quarantaine van uw huisgenoten langer zijn dan 17 dagen. Uw huisgenoten dienen in quarantaine te blijven tot 13 dagen na het einde van uw symptomen. Indien uw huisgenoten hiervoor een quarantaine attest nodig hebben, dan zullen zij er alvast één ontvangen voor de eerste 10 dagen. Als de quarantaine verlengd dient te worden, kan u bij uw huisarts terecht om een verlenging aan te vragen.

terecht om een verenging aan te vragen.

We zullen nu eerst een overzicht maken van:

- uw huisgenoten die reeds door de huisarts een quarantaine-attest gekregen hebben en een test ondergingen, en daarna
- uw huisgenoten die geen quarantaine-attest en een test nodig hebben.
- kinderen onder de 6 jaar die
 - geen ernstige klachten hebben die een ziekenhuisopname vereisen
 - en geen contact hebben met kwetsbare gezinsleden"

Voeg elke persoon toe via de knop "Toevoegen" -> duid aan "huisgenoot die geen attest nodig heeft".

Voor elke persoon die reeds een quarantaine-attest heeft of er geen nodig heeft, de volgende vragen stellen en het formulier invullen – duid aan "huisgenoot die geen attest nodig heeft": "Kan u de naam en voornaam van deze persoon spellen?"

-> herhaal tot alle huisgenoten met een quarantaine-attest en een testafname of die er geen nodig hebben geregistreerd zijn.

i Informatie voor de agent: Als de huisgenoten symptomen vertonen, moeten ze direct telefonisch contact nemen met de huisarts. Kinderen onder de 6 jaar die als HR contact werden geïdentificeerd moeten getest worden als:

- er ernstige klachten die een ziekenhuisopname vereisen of
- ze contact hebben met kwetsbare personen (verminderde weerstand, >65 jaar, cardiovasculaire aandoeningen, diabetes, verhoogde bloeddruk, chronische hart-, long-, of nieraandoening)

Q6b Nu zullen we uw huisgenoten overlopen die nog geen quarantaine-attest en geen PCR code ontvangen hebben en er één nodig hebben en daarna uw andere contacten buiten het huisgezin:

Voor elk van deze personen de volgende vragen stellen en het formulier invullen - duid aan "anderen".

- "Kan u de naam en voornaam van deze persoon spellen?"
- "Is deze persoon een volwassen persoon? Indien niet, heeft u de naam van de verantwoordelijke persoon, zoals een ouder of voogd?"
- "Heeft u zijn/haar telefoonnummer?"
- "Heeft u een e-mailadres waarop wij hem/haar kunnen bereiken?"
- "Kent u het adres waarop deze persoon verblijft?"

i Informatie voor de agent:

- Er kunnen max. 90 contacten opgegeven worden. Herhaal vanaf stap 9 voor elk contact dat de persoon wil melden. Focus eerst op de periode tussen 2 dagen vóór het optreden van de symptomen/afname van de test, en 3 dagen na het optreden van de symptomen/afname van de test. Daarna op de ruimere periode
- De belangrijkste doelstelling van dit gesprek is om een zo volledig mogelijk overzicht van de contacten te hebben.

Collectiviteiten

Collectiviteit

+ Manueel toevoegen

Rol van de index case in die gemeenschap:

- Werknemer
- Uitzendkracht (interim)
- Jobstudent
- Vrijwilliger
- Stagiair
- Patiënt zonder overnachting
- Patiënt met overnachting
- Bezoeker
- Leerling
- Resident
- Andere

"Vraag voor elke genoemde collectiviteit: Is uw Covid-19 test afgenomen in deze gemeenschap en wordt het resultaat opgevolgd door de arts van deze gemeenschap?" *

- Ja
- Nee

Annuleren

Toevoegen

door de gemeente of stad, vluchthuizen, opvang voor slachtoffers van partnergeweld...

1

Informatie oproep

2

Contacten

3

Collectiviteiten

4

Ondernemingen

5

Samenkomsten

Ondernemingen

Q8a We zullen het nu over uw professionele situatie hebben, buiten de daarnet vernoemde collectiviteiten.

i Informatie voor de agent: Contacten met Collectiviteiten dienen onder vraag 7. behandeld te worden

Q8b Kwam u in contact met collega's of andere professionele contacten van uw bedrijf of organisatie in de periode van 2 dagen voor de symptomen begonnen of dat u getest werd, tot 7 dagen erna?

- Ja
 Nee

Q8c Wat is de naam en het adres van het bedrijf of deze organisatie waar u dit contact had?

i Informatie voor de agenten : Zoek het bedrijf op in de Collectivity Look Up tool (verifieer met de index case dat het juiste bedrijf/organisatie uit de lijst van de kruispuntbank gekozen wordt), of noteer de bedrijfs/organisatienaam & adres,... Verifieer & noteer de rol van index case in dit bedrijf/organisatie. Normaalgezien is dat 'Werknemer' maar ze kunnen ook 'studenten, uitzendkrachten, of vrijwilligers' zijn. Deze mensen werken onder de verantwoordelijkheid van het bedrijf en moeten ook door de arbeidspreventiediensten worden opgespoord. De precisie van de rol is belangrijk om de opsporing door de arbeidspreventiedienst te vergemakkelijken. De rol 'bezoeker' dient nooit geselecteerd te worden.

Ondernemingen

+ Toevoegen

Q8g Herhaal vanaf 8c voor elk bedrijf/organisatie waar de index in contact was met collega's of andere professionele contacten in de periode van 2 dagen voor de symptomen begonnen of dat u getest werd, tot 7 dagen erna.

Opslaan als Concept

Vorige

Volgende

Ondernemingen

Q8c *Wat is de naam en het adres van het bedrijf of deze organisatie waar u dit contact had?*

i Informatie voor de agenten : Zoek het bedrijf op in de Collectivity Look Up tool (verifieer met de index case dat het juiste bedrijf/organisatie uit de lijst van de kruispuntbank gekozen wordt), of noteer de bedrijfs/organisatie-naam & adres,... Verifieer & noteer de rol van index case in dit bedrijf/organisatie. Normaalgezien is dat 'Werknemer' maar ze kunnen ook 'studenten, uitzendkrachten, of vrijwilligers' zijn. Deze mensen werken onder de verantwoordelijkheid van het bedrijf en moeten ook door de arbeidspreventiediensten worden opgespoord. De precisie van de rol is belangrijk om de opsporing door de arbeidspreventiedienst te vergemakkelijken. De rol 'bezoeker' dient nooit geselecteerd te worden.

Ondernemingen

+ Manueel toevoegen

Rol in de onderneming

- Werknemer
- Uitzendkracht (interim)
- Jobstudent
- Vrijwilliger
- Stagiair
- Bezoeker

Q8d *Werkt u er als seizoens-arbeider in bijvoorbeeld de fruitteelt of in de bouw?*

Ondernemingen

Q8d *Werkt u er als seizoenarbeider in bijvoorbeeld de fruitteelt of in de bouw?*

- Ja
 Nee

Q8e *We gaan nu nagaan of er dient contact opgenomen te worden met de arbeidsgeneeskundediens van uw bedrijf of organisatie. Dit is van belang om het risico op een besmetting van uw collega's te beperken.*

i Informatie voor de agenten : De identiteit van de index case zal enkel meegedeeld worden aan de arbeidsgeneeskundediens van het bedrijf/organisatie, niet rechtstreeks aan het bedrijf/organisatie waar hij/zij werkt. De arbeidsgeneeskundediens is immers gehouden aan het medisch geheim wat betreft de identiteit van de index case. Als er geen arbeidsgeneeskundediens is, dan zal de algemeen verantwoordelijke van het bedrijf / de organisatie wel ingelicht worden. Overloop onderstaande onderstaande flowchart om na te gaan of de arbeidsgeneeskundediens dient ingelicht te worden.

Werd de Covid19/Corona-test uitgevoerd op vraag van de preventiedienst / de arbeidsgeneeskunde-dienst van het bedrijf/de organisatie?

- Ja
 Nee

Betreft het een bedrijf werkzaam in de verwerking van vlees/gevogelte, conserven of diepvriesgroenten?

- Ja

Ondernemingen

Betreft het een bedrijf werkzaam in de verwerking van vlees/gevogelte, conserven of diepvriesgroenten?

- Ja
 Nee

Was er de afgelopen 2 weken nog iemand besmet in het bedrijf/de organisatie?


- Ja
 Nee

Had u contact met meer dan 3 collega's of professionele contacten op minder dan 1,5 meter gedurende meer dan 15 minuten?

- Ja
 Nee

Was u in een kamer/gesloten ruimte met meer dan 3 collega's of professionele contacten zonder bescherming (bv plexiglas afscherming) gedurende meer dan 15 minuten?

- Ja
 Nee

 **Q8f** Informatie voor de call agent:

Ondernemingen

Was u in een kamer/gesloten ruimte met meer dan 3 collega's of professionele contacten zonder bescherming (bv plexiglas afscherming) gedurende meer dan 15 minuten?


- Ja
 Nee


Had u contact met minder dan 4 collega's of professionele contacten op minder dan 1,5 meter gedurende meer dan 15 minuten?

- Ja
 Nee

Was u in een kamer/gesloten ruimte met minder dan 4 collega's of professionele contacten zonder bescherming (bv plexiglas afscherming) gedurende meer dan 15 minuten?

- Ja
 Nee

 **Q8f** Informatie voor de call agent:

 4 - In dit geval heeft de index case geen hoog-risico contact gehad met collega's of andere professionele contacten, er moet geen actie worden ondernomen. Ga na of de index nog bij andere ondernemingen tewerkgesteld is en herstart zo nodig deze vragenlijst (Ga naar 8g).

2.7. Script 2B – LR Contacts

- Various adaptations on scripts
 - In advice 1

maatregelen in acht nemen tot 14 dagen na het contact met de besmette persoon.

Q4b/5 "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

Advies 1: "Contact opnemen met huisarts + Onmiddellijke PCR-test, 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.

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

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

Uw huisarts zal u meer informatie geven over de verdere isolatie thuis afhankelijk van uw testresultaten. Gelieve uw huisarts ook te informeren dat u een laag risico contact heeft gehad."

Q6 *"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 www.info-coronavirus.be."*

Opslaan als Concept

3. SMS

3.1. new SMS sent when a PCR test is booked

VLG (1 SMS)

Bedankt voor het reserveren van een testmoment. Blijf in quarantaine totdat u een negatief testresultaat krijgt. Bij een positief resultaat blijft u minstens 7 bijkomende dagen in quarantaine.

WAL (1 SMS)

Merci d'avoir réservé un moment de test. Restez en quarantaine jusqu'à ce que vous obtenez un résultat de test négatif. Si le test est positif, restez en quarantaine pendant au moins 7 jours supplémentaires. Besoin d'aide lors de votre quarantaine? Contactez votre mutuelle et tout autre service d'aide à domicile.

BRU – NL

Bedankt voor het reserveren van een testmoment. Blijf in quarantaine totdat u een negatief testresultaat krijgt. Bij positieve test blijft u minstens 7 bijkomende dagen in quarantaine. Neem contact op met 02/214.19.19 voor eventuele vragen in verband met uw quarantaine.

BRU – FR

Merci d'avoir réservé un moment de test. Restez en quarantaine jusqu'à ce que vous obtenez un résultat de test négatif. Si le test est positif, restez en quarantaine pendant au moins 7 jours supplémentaires. Contactez le 02/214.19.19 si vous avez des questions concernant votre quarantaine.

OOS (1 SMS)

Vielen Dank, dass Sie einen Testtermin gebucht haben. Bleiben Sie in Quarantäne, bis Sie ein negatives Testergebnis

UNKNOWN REGION (2 SMS)

Bedankt voor het reserveren van een testmoment. Blijf in quarantaine totdat u een negatief testresultaat krijgt. Bij positieve test blijft u minstens 7 bijkomende dagen in quarantaine.

Merci d'avoir réservé un moment de test. Restez en quarantaine jusqu'à ce que vous obtenez un résultat de test négatif. Si le test est positif, restez en quarantaine pendant au moins 7 jours supplémentaires.