



ОТЧЕТ

ПОМОЩЬ ОНЛАЙН:

Картирование цифровых и дистанционных
медико-социальных услуг для ключевых групп
в связи с ВИЧ в регионе Центральной,
Восточной Европы и Центральной Азии



ЧАСТЬ 1

АВТОРЫ: МАРИЯ САМКО, АННА ТОКАР



ДЕКАБРЬ, 2020

**ROBERT
CARR
FUND** For civil
society
networks



ECOM

ehra 
eurasian harm reduction association



ОГЛАВЛЕНИЕ

Аннотация	3
Абревиатуры	4
Резюме отчета	5

РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ 8

1.1. Обоснование проведения картирования	9
1.2. Цель исследования	11
1.3. Задачи картирования	12

РАЗДЕЛ 2. МЕТОДЫ ПРОВЕДЕНИЯ КАРТИРОВАНИЯ 13

2.1. Концептуализация понятий «цифровые и дистанционные» интервенции и услуги	14
2.2. Метод сбора данных	16
2.3. Инструментарий	16
2.4. Период и география сбора данных	17
2.5. Методы формирования и описание выборки	17
2.6. Этические вопросы	18
2.7. Ограничения картирования	18

РАЗДЕЛ 3. РЕЗУЛЬТАТЫ 19

3.1. Краткий обзор литературы: описание некоторых примеров онлайн (цифровых) социальных и медицинских услуг	20
3.1.1. Некоторые примеры цифровых социальных и медицинских услуг, описанные в научной литературе	20
3.1.2. Онлайн (цифровое) обучение	22
3.1.3. Ключевые методологические рекомендации и отчеты ряда международных организаций	22
3.2. Картирование цифровых и дистанционных медико-социальных услуг для ключевых групп населения в регионе ЦВЕЦА	24
3.2.1. Основные характеристики респондентов	24
3.2.2. Основные категории цифровых интервенций и услуг	27
3.2.3. Карта цифровых услуг	29
<i>Онлайн - аутрич</i>	29
<i>Онлайн-просвещение</i>	32

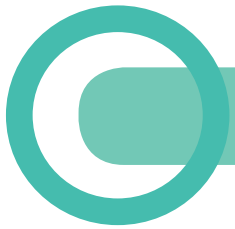
<i>Онлайн-консультирование</i>	35
<i>Веб-сайты и платформы для онлайн-консультирования</i>	44
<i>Мобильные приложения</i>	49
<i>Информационно-телекоммуникационные системы</i>	52
<i>Телефонные и онлайн-консультирования</i>	57
<i>Автоматизированный телефонный сервис</i>	64
<i>Автоматы выдачи тест-систем и профилактических материалов</i>	66
<i>Доставка медикаментов и гуманитарной помощи</i>	69
<i>Организация транспорта клиенту для получения услуги</i>	72
<i>Дистанционное ассистированное тестирование</i>	74
<i>Чат-боты</i>	77
<i>Мониторинг наличия необходимых медикаментов</i>	79
<i>Удаленная помощь в получении АРВ-препаратов иностранцами, живущими с ВИЧ</i>	81

РАЗДЕЛ 4. ВЫВОДЫ 84

РАЗДЕЛ 5. РЕКОМЕНДАЦИИ 87

ПРИЛОЖЕНИЯ 89

Приложение 1. Анкета	90
Приложение 2. Письма- приглашения	96
Приложение 3. Применение цифровых услуг для предоставления медико-социальных ВИЧ-ассоциированных услуг для ключевых групп населения в разрезе направлений интервенций	105
Приложение 4. Применение цифровых услуг для предоставления медико-социальных ВИЧ-ассоциированных услуг для ключевых групп населения в разрезе тем интервенций ...	119
Приложение 5. Ключевые цифровые услуги для людей, употребляющих наркотики	135
Приложение 6. Ключевые цифровые услуги для MSM/ЛГБТ и трансгендерных людей	137
Приложение 7. Ключевые цифровые услуги для секс-работниц и секс-работников	141
Приложение 8. Ключевые цифровые услуги для женщин и людей, живущих с ВИЧ	144
Приложение 9. Ключевые цифровые услуги для уязвимой молодежи	147
Приложение 10. Ключевые цифровые услуги для больных ТБ	149
Список литературы	150



АННОТАЦИЯ

Данный отчет является результатом проведения картирования цифровых (онлайн) и дистанционных медицинских и социальных услуг для представителей ключевых групп населения в регионе ЦВЕЦА, которое инициировал Евразийский Региональный Консорциум (ЕРК) в рамках проекта «Нестандартное мышление: преодолевая трудности в адвокации силами сообщества для устойчивых и высококачественных услуг в связи с ВИЧ» при поддержке Фонда имени Роберта Карра для сетей гражданского общества (ФРК).

Отчет описывает существующие практики предоставления услуг ключевым группам населения в разных странах региона ЦВЕЦА, используя онлайн-технологии, а также потребности НПО и бенефициаров для эффективного внедрения таких услуг. Результаты данного анализа могут быть полезны, как НПО, государственным медицинским учреждениям, предоставляющим цифровые или дистанционные медико-социальные услуги ключевым группам, так и организациям, которые только планируют внедрить данные услуги. Кроме того, предоставленная информация может быть использована с целью продвижения и адвокации цифровых и дистанционных медико-социальных услуг среди ключевых групп в регионе ЦВЕЦА.

АБРЕВИАТУРЫ

АРТ/АРВ	Антиретровирусная терапия
ВИЧ	Вирус иммунодефицита человека
ВОЗ	Всемирная организация здравоохранения
ГФ	Глобальный фонд для борьбы со СПИДом, туберкулезом и малярией
ЕАСВ	Евразийская ассоциация снижения вреда
ЕЖСС	Евразийская женская сеть по СПИДу
ЕКОМ	Евразийская коалиция по здоровью, правам, гендерному и сексуальному разнообразию
ЕРК	Евразийский региональный консорциум
ИППП	Инфекции, передающиеся половым путем
ЛГБТИК	Лесбиянки, геи, бисексуалы, транс-люди, интерсекс, квир-люди
ЛУИН	Люди, употребляющие инъекционные наркотики
ЛУН	Люди, употребляющие наркотики
НКО	Некоммерческая организация
НПО	Неправительственная организация
ОЗТ	Опиоидная заместительная терапия
ПИШ	Программа игл / шприцев
ПКИ	Профилактика и контроль инфекций в связи с вирусом COVID-19
СВ	Снижение вреда
ТБ	Туберкулез
ЦВЕЦА	Центральная и Восточная Европа, и Центральная Азия
PEP	Постконтактная профилактика (ПКП)
PrEP	Предэкспозиционная профилактика ВИЧ
CDC	Центры США по контролю и профилактике заболеваний
EMCDDA	Европейский центр мониторинга наркотиков и наркомании
ЮНЭЙДС	Объединенная программа ООН по ВИЧ/СПИДу
USAID	Агентство США по международному развитию

Данное исследование проводилось в октябре–декабре 2020 года в 30 странах региона ЦВЕЦА с целью организации картирования цифровых (онлайн) и дистанционных медицинских и социальных услуг, которые будут предоставляться ключевым группам населения, уязвимым к ВИЧ и гепатитам в регионе ЦВЕЦА.

Сбор данных был проведен с помощью онлайн-анкеты, которая была размещена на платформе Google, с применением функции Google Формы и соблюдением конфиденциальности. В рамках данного исследования было получено 60 ответов от 56 респондентов, которые представляют 44 неправительственные организации, включая самоорганизации, и 4 инициативные группы в 14 странах региона ЦВЕЦА (Армения, Беларусь, Грузия, Казахстан, Кыргызстан, Литва, Молдова, Россия, Словакия, Таджикистан, Украина, Черногория, Швейцария, Эстония).



ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

- 1 Предоставление медико-социальных цифровых и дистанционных услуг для представителей ключевых групп в регионе ЦВЕЦА является перспективной сферой, особенно во время кризисных ситуаций, таких как пандемия COVID-19. Такие подходы довольно успешно реализуются организациями в регионе ЦВЕЦА.
- 2 Цифровые и дистанционные методы должны основываться на существующей доказательной базе (evidence-based), стандартах и рекомендациях ключевых международных организаций. Важно также, адаптировать такие рекомендации и лучшие практики к локальному контексту региона/стран ЦВЕЦА. В данный момент лишь отдельные организации используют международный опыт.
- 3 Результаты данного анализа демонстрируют, что организации самостоятельно разными способами обеспечивают безопасность данных и конфиденциальность/анонимность предоставления цифровых и дистанционных услуг; отсутствует как таковой общепринятый подход к онлайн-безопасности, как данных клиента, так и данных сотрудников организаций. В основном используются пароли и уникальный код клиента.
- 4 Все организации ведут учет предоставления цифровых и дистанционных услуг, но определения таких услуг или клиентов, воспользовавшихся данными услугами, могут значительно отличаться. Некоторые организации ведут более полный учет, который позволяет увидеть всю многозадачность работы сотрудников онлайн. Другие же организации учитывают только обращения клиентов и/или предоставленные услуги, не учитывая другие активности: переписку с возможными клиентами, продвижение услуг в сетях, ведение страниц и наполнение веб-сайтов, напоминания клиентам и др. Таким образом, отсутствие единого, общепринятого видения, что такое дигитальная и/или дистанционная услуга, где и когда она начинается/заканчивается, в том числе какие компоненты она в себя включает, ведет к проблемам с учетом клиентов.
- 5 Отсутствие единого определения и понимания дигитальной/дистанционной услуги, а также стандартов ее предоставления, прозрачной и надежной системы учета цифровых услуг, делает невозможным проводить полноценный контроль качества и оценивать эффективность цифровых услуг. В основном, качество предоставления цифровых услуг оценивается по обратной связи клиентов.



КЛЮЧЕВЫЕ БАРЬЕРЫ

- 1 недостаточное финансирование и ограниченные технические ресурсы, а также навыки как персонала, так и клиентов;
- 2 временные ресурсы, необходимые для перевода всех офлайн услуг в формат онлайн, на обучение и адаптацию персонала, выработку новых навыков;
- 3 проблема с адаптацией персонала к формату «онлайн» – многие провайдеры «офлайн» услуг не смогли перестроиться и уволились;
- 4 проблемы с кибер-безопасностью (включая кибербулинг, безопасность персональных данных клиентов и сотрудников);
- 5 сложности с соблюдением баланса между работой онлайн и отдыхом, и, как следствие, профессиональное выгорание;
- 6 риск инфицирования социальных работников COVID-19 вследствие их высокой социальной офлайн активности для организации доставки медикаментов и гуманитарной помощи клиентам, решения их социальных и юридических вопросов;
- 7 ограничение доступа к услугам в результате вынужденного закрытия организаций вследствие правового давления со стороны органов местной власти в период пандемии COVID-19.



ОСНОВНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ

- 1 **Технические:** разработка нового сайта или улучшение существующего, разработка нового программного обеспечения, мобильного приложения, новые гаджеты, ПК, высокоскоростной интернет, мобильная связь с мобильным интернетом 4G, отдельные большие помещения для консультантов, рабочие места, которые организованы с учётом конфиденциальности клиентов. Необходима автоматизация учета онлайн-услуг и обеспечение уникальности клиентов;
- 2 **Персонал:** дополнительный персонал для онлайн-консультирования, новые роли и позиции – ИТ-специалист, администратор сайта, администратор приложения, модератор чата/форума, контент-менеджер/копирайтер;
- 3 **Новые знания и навыки:** компьютерная грамотность, работа с веб-платформами для коммуникаций, соц-сетями и мессенджерами, знания и использование их функциональных возможностей в своей работе, онлайн-консультирование, community-management, профилактика выгорания, профилактика кибербуллинга и информационная безопасность; навыки по разработке и внедрению процедур и политик, обеспечивающие защиту личных данных и конфиденциальность как клиента, так и представителя услуг при предоставлении цифровых услуг, политик по предоставлению цифровых услуг;

- 4 **Финансовые:** стабильное финансирование для обеспечения жизнеустойчивой системы оказания онлайн-услуг, на обновление и модернизацию веб сайтов, создание новых платформ и инструментов предоставления онлайн-услуг. Производство автоматов и тестоматов, организацию доставки медикаментов и гуманитарной помощи, а также службы такси для клиентов с целью их доставки в медицинский центр, дополнительное финансирование на «раскрутку» цифровых услуг, рекламу и пиар продвижение;
- 5 **Другие потребности:** обучение компьютерной грамотности клиентов, услуги для женщин с детьми, людей с инвалидностью и пожилых клиентов.



ОСНОВНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

- 1 Необходимо разработать рекомендации и/или стандарты предоставления цифровых и дистанционных услуг, которые будут основываться на существующей доказательной базе (evidence-based), стандартах и рекомендациях ключевых международных организаций.
- 2 Для разработки таких гайдов необходимо дополнительно оценить эффективность лучших цифровых и дистанционных медико-социальных услуг для представителей разных ключевых групп, что позволит определить перечень самых эффективных услуг для каждой группы.
- 3 Так как отсутствует единое понимание термина «цифровые и дистанционные медико-социальные услуги», организации испытывают сложности с учетом таких услуг и клиентов, что может напрямую повлиять на уменьшение финансирования этой деятельности. Рекомендуется провести открытое обсуждение данного вопроса со всеми членами сетей и разработать рекомендации по учету цифровых и дистанционных медико-социальных услуг и клиентов, охваченных такими услугами.
- 4 Также желательно, чтобы упомянутые более широкие рекомендации были потом адаптированы к локальному контексту каждой страны региона ЦВЕЦА.
- 5 Данный отчет может и должен быть использован для адвокации цифровых и дистанционных медико-социальных услуг для представителей ключевых групп в регионе ЦВЕЦА; кроме того, он может стать основой тренингового пособия для сотрудников НПО и других организаций, внедряющих или планирующих начать такую деятельность.
- 6 Результаты данного анализа также демонстрируют важность кибер безопасности, соблюдения баланса между онлайн-работой и отдыхом. Эти вопросы следует адресовать в гайдах или пособиях, предоставив четкий и подробный алгоритм действий. Желательно обратить внимание на тему профессионального выгорания сотрудников и разработать план его профилактики.
- 7 Наконец, для успешной реализации цифровых и дистанционных медико-социальных услуг для представителей ключевых групп в регионе ЦВЕЦА необходимо устранить ряд барьеров. Так, рекомендуется адресовать вопросы повышения технической и онлайн-грамотности персонала, обеспечить организации необходимыми ресурсами и оборудованием. Именно сейчас такие шаги являются критически важными для обеспечения устойчивости цифровых и дистанционных медико-социальных услуг для представителей ключевых групп в регионе ЦВЕЦА.



• • •

РАЗДЕЛ 1

ВВЕДЕНИЕ

Онлайн-услуги¹ для уязвимых групп развивались уже давно. Наркерынок перешел в онлайн: знакомство в онлайн, консультирование также стало развиваться онлайн в течении последних пяти лет в некоторых организациях региона. Однако 2020 поставил все организации, оказывающие медико-социальные услуг в жесткие ограничения – все оказались в ситуации, которая вынудила перейти на оказание услуг дистанционно.

В 2020 году члены сообществ, их лидеры, активисты и общественные организации столкнулись с новым вызовом, эпидемией COVID-19 и карантинном, обусловленным риском инфицирования этим заболеванием, в рамках которого было введено понятие «социальная (физическая) дистанция», которая ограничивала личное общение друг с другом. Так, в разных странах были введены различные правила карантинных мер, в том числе комендантский час, полный или частичный локдаун с закрытием границ, как между государствами, так и с ограничением передвижения граждан в определенные временные периоды между отдельными территориями внутри городов и стран, а также лимитирование или запрет собраний, встреч, массовых мероприятий, ограничение или закрытие ряда заведений и организаций, предоставляющих сервисные, социальные, развлекательные услуги. Такие карантинные меры, как правило, были закреплены на законодательном уровне, в рамках национальных или региональных (муниципальных) нормативно-правовых актов, и были обусловлены чрезвычайным положением, введенным в странах. Как следствие таких действий, свободное передвижение граждан было невозможно (например, в некоторых странах были созданы блокпосты, где сотрудник полиции или других правоохранительных подразделений осуществляли контроль) или сильно ограничено. В результате многие общественные организации в регионе прекратили офлайн работу с клиентами, сократили услуги тестирования, предоставления расходных материалов и консультирования.

Во избежание прерывания получения услуг представителями сообществ (наиболее уязвимых групп к ВИЧ-инфекции), организации оперативно отреагировали и стали искать возможности адаптации своей деятельности к условиям карантина, а также инновации в оказании услуг клиентам. НПО наладили предоставление ряда услуг онлайн или дистанционно. Так, многие организации и специалисты, например, стали оказывать консультации психологов, социальных работников и других специалистов онлайн, включая услуги поддержки, и обучение. Доставка раздаточных профилактических материалов и препаратов для ОЗТ или АРВ-терапии на дом клиентам была организована, используя курьерскую доставку и мобильные амбулатории. Принятые меры во многих случаях, позволяют решить вопрос оказания услуг клиентам в условиях «социальной дистанции», так как не требуют персонального визита клиента в офис, а также могут проводится из любого города.

В то же время переход в онлайн режим вызывает ряд сложностей, связанных с техническими особенностями получения услуг с использованием гаджетов, в том числе сложности с идентификацией клиентов и т.д.

На данный момент опубликованы результаты четырех ключевых оценок того, как пандемия COVID-19 повлияла на предоставление медицинских и социальных услуг, жизнедеятельности НПО, а также здоровье (включая психологическое) представителей ключевых групп населения в регионе в Восточной и Центральной Европе, и Центральной Азии (ЦВЕЦА):

Евразийская ассоциация снижения вреда (ЕАСВ). «Программы снижения вреда в ситуации COVID-19 кризиса в странах Центральной, Восточной Европы и Центральной Азии», 2020.

https://harmreductioneurasia.org/wp-content/uploads/2020/06/regional-review_-FINAL_RUS_1.pdf

¹ В данном документе термины «онлайн», «цифровые», «дигитальные» могут употребляться, как синонимы. Развернутое определение этого термина предоставлено в разделе 2.1.

Евразийская ассоциация снижения вреда (ЕАСВ). «Программы снижения вреда в ситуации COVID-19 кризиса в странах Центральной, Восточной Европы и Центральной Азии», 2020. Евразийская коалиция по здоровью, правам, гендерному и сексуальному разнообразию (ЕКОМ). «COVID-19 ОЦЕНКА СИТУАЦИИ: Влияние карантинных мер на НПО ЛГБТ-сообществ, работающих в области профилактики ВИЧ», 2020.

<https://ecom.ngo/library/covid-19-rerport/>

а European AIDS Treatment Group (EATG). «Бюллетень: Экспресс-оценка. Проект EATG Ответные меры сообщества на эпидемию COVID-19», Выпуск 4, 2020.

Eurasian Harm Reduction Assosiation. «Harm reduction service delivery to people who use drugs during a public health emergency: Examples from the COVID-19 pandemic in selected countries», 2021.

https://harmreductioneurasia.org/covid-19-practices-english/?fbclid=IwAR3Y9w9eP3qqMwHZykVza9uEcM9li7WbCfY_e6VTDImk-ITflrp27WE0ot4

Так, например, была проведена быстрая оценка ситуации для определения того, как эпидемия COVID-19 и связанные с ней карантинные меры влияют на НПО ЛГБТ сообществ, работающих в области профилактики ВИЧ и других вопросов сексуального здоровья в Восточной и Центральной Европе, и Центральной Азии (ЦВЕЦА). Результаты данной оценки продемонстрировали, что у более половины НПО (54%), принимавших участие в опросе, число клиентов за первый месяц карантина сократилось более чем на половину. Преимущественно были сокращены услуги тестирования на ВИЧ (39%) и ИППП (30%); за ними следовали услуги по предоставлению презервативов и лубрикантов (27%), а также услуги консультирования и поддержки в связи с тестированием на ВИЧ, по вопросам профилактики, психологическая поддержка для разных подгрупп, включая ЛЖВ (24%). Таким образом, авторы пришли к заключениям, что ситуация в связи с ответом на пандемию COVID-19 негативно повлияла на доступ геев и других МСМ, и транс* людей к услугам в связи с ВИЧ: значительно сократился объем предлагаемых услуг, в том числе охват сообщества услугами профилактики и поддержки. Также была выражена обеспокоенность относительно устойчивости услуг в связи с ВИЧ и обеспечения безопасности для клиентов и сотрудников НПО в связи с COVID-19, что должно быть гарантировано в условиях чрезвычайной ситуации. Кроме того, авторы вышеуказанной оценки отметили необходимость изучить все возможности для адаптации услуг и деятельности организаций к сложившейся ситуации и рекомендовали рассмотреть пути реализации таких изменений работы организаций не только во время пандемии COVID-19, но и после ее окончания и снятия ограничений [1].

Согласно с результатами недавнего отчета ЕАСВ о реализации проектов снижения вреда в регионе ЦВЕЦА во время пандемии COVID-19, впервые стала доступна выдача препаратов ОЗТ на руки большинству пациентов на длительный срок (от 5 до 14 дней, иногда – до месяца). Данная услуга была доступна во всех станах региона, за исключением Азербайджана, Беларуси и Казахстана. Кроме того, были описаны примеры того, как мобильные амбулатории доставляют препарат ОЗТ, а часто и препараты АРТ пациентам в отдаленные города. Таким образом, во многих странах кризисная ситуация подтолкнула медицинские центры и НПО разных профилей к тесному ежедневному сотрудничеству по предоставлению и развозке необходимых профилактических материалов, препаратов заместительной терапии, АРТ, продуктовых наборов, в особенности клиентам из отдаленных мест. Также организации во всех странах региона ЦВЕЦА успешно наладили выдачу раздаточных материалов (игл, шприцев, масок, средств дезинфекции, гигиенических материалов, налоксона, тестов, информационных материалов для людей, употребляющих наркотики) и организовали онлайн-консультирование.

Авторы данного отчета обращают внимание на необходимость поддержки и дальнейшего развития дистанционных форм снижения вреда (переведение консультирования и предоставления информации онлайн, возможность доставки необходимых раздаточных материалов или получение шприцев, презервативов, тестов, масок в автоматах, отправка материалов почтой и т.д.), с учетом вопросов кибербезопасности и защиты персональных данных в случае консультирования и проведения тренингов онлайн, а также развития новых навыков у социальных работников и психологов [2].

Экспресс-оценка проекта EATG «Ответные меры сообщества на эпидемию COVID-19» продемонстрировала, что внедрение мер ПКИ в связи с распространением коронавирусной инфекции привели к закрытию или снижению доступности медицинских учреждений и общественных мест. Таким образом, ряд медицинских и социальных услуг, например, таких как услуги по тестированию, лечению и поддержке для людей, затронутых ВИЧ, были ограничены, что могло оказать негативное влияние на процесс лечения, снизить качество жизни пациентов и привести к росту уровня новых случаев ВИЧ. Авторы вышеупомянутой экспресс-оценки отмечают важность дистанционных и онлайн-методов предоставления услуг в кризисных обстоятельствах, но также описывают ряд ограничений такого подхода (нехватка «человеческого контакта», сложности интерпретации «языка тела» во время психологических консультаций, др.) [3].

Важно также отметить, что в статье, которая описывает предоставление ВИЧ-ассоциированных услуг в Центральной и Восточной Европе в период пандемии COVID-19, авторы призывают страны этого региона подготовиться к применению минимальных ресурсов, включая медицинский персонал. Еще в марте 2020 года были очевидна нехватка ресурсов, что неизбежно сказалось на предоставлении ВИЧ-ассоциированных услуг [4].

Наконец, в недавнем отчете по предоставлению во время чрезвычайной ситуации услуг снижения вреда для людей, употребляющих наркотики, описаны десять примеров внедрения онлайн-услуг организациями, которые работают с указанными ключевыми категориями и некоторыми другими маргинализированными группами по всему миру, включая Афганистан, Австралию, Великобританию, Испанию, Кению, Польшу, Россию, Украину, Чешскую Республику и Швейцарию [5].

Суммируя вышеизложенное, можно сделать вывод, что общественные организации продолжают искать наиболее оптимальные и эффективные способы предоставления ВИЧ-ассоциированных услуг бенефициарам в условиях карантина и ограничения личного общения, поэтому чрезвычайно важно изучить существующие практики предоставления услуг ключевым групп населения, используя онлайн-технологии. Также необходимо провести оценку потребностей НПО и бенефициаров для эффективного их внедрения. В связи с чем Евразийский Региональный Консорциум (ЕРК) принял решение осуществить ситуационный анализ «Дигитализация услуг, оказываемых общественными организациями в регионе ЦВЕЦА», первым этапом которого является картирование цифровых (онлайн) и дистанционных медицинских и социальных услуг.

1.2

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

Провести картирование цифровых (онлайн) и дистанционных медицинских и социальных услуг, которые предоставляются ключевым группам населения, уязвимым к ВИЧ и гепатитам, в регионе ЦВЕЦА.



Провести картирование онлайн и дистанционных услуг в связи с ВИЧ и сопутствующих проблем здоровья и благополучия, оказываемых представителям ключевых групп населения разными организациями в регионе ЦВЕЦА.



Оценить потребность организаций региона ЦВЕЦА в развитии специфических навыков, внедрении программного обеспечения, оборудования рабочих мест, организации технических возможностей для эффективной организации онлайн-консультирования, групповой работы и доставки материалов клиентов, а также соответствующего учета оказанных услуг.



• • •

РАЗДЕЛ 2

МЕТОДЫ ПРОВЕДЕНИЯ КАРТИРОВАНИЯ

С целью выработки определений «цифровых» и «дистанционных» ВИЧ-ассоциированных интервенций и услуг в рамках данного исследования были изучены и взяты за основу ряд международных толкований, в том числе определения телемедицины (телездравоохранения) и мобильного здравоохранения (mHealth) ВОЗ [6], определения телемедицины и телездоровья Американской Ассоциации Телемедицины (The American Telemedicine Association) [7, 8]. Таким образом, в рамках данного исследования мы руководствовались понятием:

«цифровые» – услуги охватывающие, помимо прочего, такие компоненты, как электронное здравоохранение, мобильное здравоохранение, телездравоохранение и предполагающие использование любых цифровых технологий (включая информационно-коммуникативные технологии (Information and Communications Technology (ICT)) для предоставления медико-социальных услуг для ключевых групп населения. Важно также отметить, что в данном документе термины «онлайн» и «цифровые» могут употребляться, как синонимы.

Следующим шагом было формирование перечня онлайн-услуг, а именно направлений и тем, в соответствии с руководством ВОЗ [9], который определяет пакет медико-социальных услуг для ключевых групп населения:

ВСЕСТОРОННИЙ НАБОР

- Основные вмешательства сектора здравоохранения:
 - внедрение всесторонних программ по использованию презервативов и лубрикантов;
 - вмешательства по снижению вреда от использования наркотиков (в частности, программы обмена игл и шприцев и опиоидная заместительная терапия);
 - поведенческие вмешательства;
 - консультирование и тестирование на ВИЧ;
 - лечение и уход при ВИЧ/СПИДе;
 - профилактика и лечение ко-инфекций и других коморбидных состояний, включая вирусный гепатит, туберкулез и нарушения психического здоровья;
 - вмешательства по охране сексуального и репродуктивного здоровья;
- Основные стратегии для создания благоприятных внешних условий:
 - поддержка в сфере законодательства, политики и финансового обеспечения, включая декриминализацию определенных поведенческих характеристик ключевых групп населения;
 - борьба со стигмой и дискриминацией;
 - обеспечение наличия, доступности и приемлемости услуг здравоохранения;
 - расширение прав и возможностей сообществ;
 - предупреждение насилия против представителей ключевых групп населения.

Мы сформировали список направлений и тем цифровых интервенций и услуг, которые в большей степени покрывают базовый перечень интервенций, связанных со здоровьем представителей всех ключевых групп населения (Основные вмешательства сектора здравоохранения Всестороннего набора).

НАПРАВЛЕНИЯ ЦИФРОВЫХ ИНТЕРВЕНЦИЙ

- 1 Аутрич.
- 2 Консультирование и поддержка.
- 3 Образование, изменение поведения и повышение осведомленности.
- 4 Первая медицинская помощь / Антикризисное реагирование.
- 5 Тестирование.
- 6 Экспресс-тестирование (скрининг).
- 7 Перечень вопросов для скрининга (Check list screening).
- 8 Диагностика и постановка диагноза.
- 9 Медицинский осмотр.
- 10 Лечение и уход.
- 11 Вакцинация.
- 12 Переадресация.
- 13 Кейс-менеджмент (социальная поддержка).
- 14 Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.).
- 15 Сбор биоматериалов и обращение с ними.

ТЕМЫ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

- 1 Предупреждение насилия и ответные меры.
- 2 Программы раздачи презервативов и лубрикантов.
- 3 Предэкспозиционная (ПрЕП) или доконтактная профилактика (ДКП) (PrEP).
- 4 Постконтактная профилактика (PEP).
- 5 Программы выдачи и обмена игл и шприцев.
- 6 Опиоидная заместительная терапия (ОЗТ) и другие методы лечения наркозависимости, основанные на данных доказательной медицины.
- 7 Профилактика и ответ на передозировки опиоидами.
- 8 Тестирование и консультирование на ВИЧ.
- 9 Самотестирование на ВИЧ.
- 10 Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ.
- 11 Антиретровирусная терапия.
- 12 CD4.
- 13 Вирусная нагрузка.
- 14 Профилактика передачи ВИЧ-инфекции от матери ребенку.
- 15 Лечение оппортунистических инфекций.
- 16 Паллиативная помощь.
- 17 Лечение туберкулеза.
- 18 Лечение гепатита В.
- 19 Лечение гепатита С.
- 20 Лечение вируса папилломы человека (ВПЧ).
- 21 Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП).
- 22 Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи.
- 23 Гормональная терапия.
- 24 Психологические услуги.
- 25 Юридическая помощь.
- 26 Гуманитарная поддержка.
- 27 Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве.
- 28 Досуг.

Таким образом, к цифровым или онлайн-услугам мы отнесли все возможные, которые оказываются при помощи цифровых технологий, к ним могут относиться: онлайн-консультирование по телефону, через мессенджеры, чат-боты и т.д.

К дистанционным мы отнесли услуги, оказываемые в условиях социального дистанцирования: доставка медикаментов курьером, доставка тестов по почте и т.д.

2.2 МЕТОД СБОРА ДАННЫХ

Сбор данных был проведен с помощью онлайн-опросника (анкета), который был размещен на платформе Google, с помощью функции Google Формы (Приложение 1).

Первоначальное письмо-приглашение было выслано более 360 потенциальным участникам (Приложение 2), повторное письмо-напоминание было выслано спустя семь дней. Все письма были высланы с помощью (Google Sheets Add-Ons) – автоматизированной системы рассылки, которая позволяет адресно обратиться к каждому участнику, а также обеспечить конфиденциальность персональных данных, а именно электронной почты всех участников такой рассылки. Кроме этого, была вторая волна рассылки тем адресатам, контакты которых были предоставлены респондентами первой волны опроса. Вторая волна состояла из персональной рассылки 25 контактам. Наконец, мы адресно напрямую связывались с некоторыми организациями, про деятельность которых в сфере цифровых услуг нам было известно. Таким образом, было осуществлено более 400 персональных контактов (как посредством электронной почты, так и через индивидуальные обращения, телефонные звонки и сообщения). Кроме этого, анкета была опубликована в сети Facebook на страничках организаций – членов Консорциума, а также распространена через профильные группы сообществ, НГО, ассоциаций и среди медицинских работников.

Опрос проводился конфиденциально; только исследовательская команда имела доступ к данным.

2.3 ИНСТРУМЕНТАРИЙ

Анкета включала как закрытые, так и открытые вопросы (Приложение 1) и была доступна на английском и русском языках. Всего вопросы анкеты охватывали три ключевые темы, а именно:

- Часть 1. Общие сведения об участнике;
- Часть 2. Цифровые услуги/интервенции, которые организации предоставляют ключевым группам населения (в том числе, вопросы, описывающие процесс реализации интервенций, персонал проекта, учет и мониторинг данных, отчетность, а также оценка ключевых барьеров и потребностей, включая технические потребности и потребности в обучении и развитии дополнительных навыков);
- Часть 3. Контакты ваших коллег и партнерских организаций.

В Приложении 1 можно ознакомиться с полной версией анкеты, как на русском, так и на английском языках. Анкета заполнялась участниками самостоятельно (self-administrative), но участникам были предоставлены контакты исследователей, с которыми они могли связаться в случае возникновения вопросов.

2.4

ПЕРИОД И ГЕОГРАФИЯ СБОРА ДАННЫХ

Анкета была доступна онлайн на протяжении 20 дней, а именно в период с 4 по 23 декабря 2020 года. Опрос охватывал 30 стран региона ЦВЕЦА, а именно:



2.5

МЕТОДЫ ФОРМИРОВАНИЯ И ОПИСАНИЕ ВЫБОРКИ

Выборка данного опроса формировалась по стратегии удобства (convenience sampling strategy). При этом исследовательская команда руководствовалась принципами максимальной вариативности — включения максимального количества респондентов:

- с разным опытом работы в сфере цифровых услуг,
- представителей разных ключевых групп,
- из разных стран региона ЦВЕЦА.

Первоначальный список респондентов был сформирован в тесном сотрудничестве с Евразийским региональным консорциумом (ЕРК), объединяющим усилия Евразийской ассоциации снижения вреда (ЕАСВ), Евразийской коалиции по здоровью, правам, гендерному и сексуальному разнообразию (ЕКОМ) и Евразийской женской сети по СПИДу (ЕЖСС). Евразийский региональный консорциум также проинформировал своих членов о данном проекте. Кроме того, исследовательская команда включила в этот список те организации, в том числе и государственные и частные медицинские центры, про деятельность которых в сфере цифровых услуг удалось найти информацию онлайн.

2.6

ЭТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

Участие в данном опросе было добровольным, все участники предоставляли информированное согласие пройти опрос на условиях, которые были детально описаны в письме-приглашении. Так, например, вся собранная информация была систематизирована, сохранена и проанализирована с учетом конфиденциальности данных. Никто, кроме исследовательской команды не имел доступа к базе данных, полученной в результате данного опроса. В процессе написания отчета мы не использовали никаких персональных данных, которые могли позволить соотнести описанные результаты или приведенные примеры с конкретными респондентами.

Важно также отметить, что исследовательская команда (все ее участники и участницы) обязуется придерживаться правил конфиденциальности даже после завершения данного проекта и не разглашать информацию, связанную с персональными данными участников, или такую информацию, которая может спровоцировать разглашение персональных данных и привести к тому, что какие-то результаты или данные могут быть соотнесены с каким-то участником или организацией (без их на то согласия).

2.7

ОГРАНИЧЕНИЯ КАРТИРОВАНИЯ

Данный опрос имеет несколько ограничений. Во-первых, мы хотим отметить, что реализация этого проекта проходила на фоне увеличения количества новых случаев COVID-19 в большинстве стран региона ЦВЕЦА, что могло повлиять на доступность некоторых респондентов, в особенности медицинских работников. Таким образом, полученные результаты включают ограниченное количество медицинских интервенций и услуг. Чтобы преодолеть это ограничение, мы самостоятельно внесли известную и доступную нам информацию о некоторых медицинских и социальных услугах в регионе ЦВЕЦА, но такая информация была фрагментарной и была использована нами только для обобщенного описания цифровых услуг.

Во-вторых, результаты не являются репрезентативными как для всего региона ЦВЕЦА, так и для отдельных стран. Но при отсутствии других данных, мы уверены, проведенное нами картирование цифровых медицинских и социальных услуг может служить важным первоначальным шагом и составить основу для проведения дальнейших более масштабных исследований, что также потребует большего количества финансовых, временных и человеческих ресурсов.

В-третьих, в рамках этого проекта анкета заполнялась участниками самостоятельно (self-administrative), а также она имела онлайн-формат. Возможно, что некоторые вопросы анкеты были неправильно интерпретированы участниками, так, например, в некоторых случаях участники обращались к нам за дополнительными пояснениями (про такую возможность все респонденты были проинформированы в приглашении поучаствовать в опросе, которое также включало контактные данные исследовательской команды). Хотя мы и уверены, что все организации, предоставляющие услуги дигитально/дистанционно, хорошо знакомы с онлайн-форматом работы, мы все же предполагаем, что онлайн-формат мог быть неудобен некоторым отвечавшим на вопросы анкеты. И наконец, участники могли предоставлять социально-приемлемые ответы (socially accepted), или недостаточно точно помнить/упускать важные детали (recall bias).



• • •

РАЗДЕЛ 3

РЕЗУЛЬТАТЫ

3.1

КРАТКИЙ ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ: ОПИСАНИЕ НЕКОТОРЫХ ПРИМЕРОВ ОНЛАЙН (ЦИФРОВЫХ) СОЦИАЛЬНЫХ И МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Для того, чтобы представить мировой опыт внедрения различных цифровых и дистанционных медицинских и социальных, в том числе и среди ключевых групп, мы осуществили поиск как рецензированных международных публикаций, так и тематических отчетов и методологических рекомендаций ряда международных организаций, работающих в сфере профилактики ВИЧ, ТБ и вирусных гепатитов. Нами осуществлен поиск международных рецензируемых источников в базе данных PubMed/MedLine; для идентификации систематических обзоров литературы мы использовали базу данных Cochrane Database of Systematic Reviews. Результаты этого этапа также были использованы при разработке инструментария (Приложение 1).

3.1.1

НЕКОТОРЫЕ ПРИМЕРЫ ЦИФРОВЫХ СОЦИАЛЬНЫХ И МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ, ОПИСАННЫЕ В НАУЧНОЙ ЛИТЕРАТУРЕ

Восемь источников (различных научных статей) описывали предоставление различных социальных и медицинских услуг, в том числе пять систематических обзоров литературы. Большинство источников фокусировалось на МСМ и трансгендерных женщинах, и именно для этой ключевой группы были продемонстрированы успешные результаты реализации цифровых услуг по профилактике ВИЧ и других ИППП.

Среди них были: обзор литературы по теме предоставления ВИЧ-сервисов по методу онлайн-офлайн (online-to-offline (O2O) models) [10], систематический обзор цифровых интервенций по борьбе с ВИЧ и другими инфекциями, которые передаются половым путем и через кровь, среди молодых геев, бисексуалов и других мужчин, имеющих половые контакты с мужчинами [11], оценка проекта предоставления услуг тестирования на ВИЧ среди МСМ после прохождения онлайн-тестирования на ВИЧ в Китае [12], описание проекта по онлайн-навигации для предконтактной профилактики через чат PleasePrEPMe по профилактике ВИЧ среди МСМ в США [13], оценка онлайн-консультирования и тестирования на ВИЧ среди МСМ и трансгендерных женщин в Таиланде [14], систематический обзор онлайн-услуг по психологическому здоровью [15], систематический обзор литературы о влиянии телемедицины на медицинских сотрудников, работающих в отдаленных и сельских местностях [16], и систематический обзор литературы о телемедицине в сфере хирургии [17].

В целом авторы отобранных статей позитивно оценивали работу различных онлайн-интервенций по профилактике ВИЧ и ИППП, особенно для МСМ и трансгендерных женщин. Так оценка предоставления услуг тестирования на ВИЧ среди МСМ в Китае (тех, кто никогда раньше не тестировался) после прохождения онлайн-тестирования на ВИЧ, показала, что около 36% участников онлайн-тестирования обратились за услугами тестирования в медицинские центры. Студенты с меньшей вероятностью обращались за такими услугами тестирования на ВИЧ, тогда как те участники онлайн-интервенции, кто практиковал секс за вознаграждение, имел предыдущий опыт прохождения тестирования на ИППП или испытывали насилие от партнера, обращались чаще [12]. Кроме того, в США было продемонстрировано, что онлайн-чаты по профилактике ВИЧ среди МСМ являются эффективным методом связи с людьми, которые еще не участвуют в профилактике ВИЧ, помогают в принятии решений по профилактике ВИЧ, а также способствуют переадресации клиентов для получения услуг в режиме офлайн [13]. Авторы оценки онлайн-консультирования и тестирования на ВИЧ среди МСМ и трансгендерных женщин в Таиланде пришли к выводу, что данная интервенция способствует привлечению людей, которые протестировались на ВИЧ впервые в жизни, а также тех категорий, среди которых выше уровень распространенности ВИЧ [14].

В систематическом обзоре цифровых интервенций среди МСМ авторы отмечают перспективы развития таких подходов в будущем, но также выделяют ряд вопросов, которые необходимо адресовать уже сегодня: 1) разное влияние и потенциально разная эффективность таких вмешательств для участников с разными социально-демографическими характеристиками, ВИЧ-статусом и сексуальной самоидентификацией (sexual identity); 2) ограниченное количество исследований эффективности этих интервенций; 3) отсутствие данных о внедрении таких интервенций среди некоторых «ключевых» групп молодых людей, живущих с мужчинами и женщинами (например, трансгендерных людей из числа малообеспеченных и/или людей, живущих с ВИЧ). Необходимы дальнейшие исследования, которые позволят детально описать опыт разных подгрупп МСМ в «реальном мире» [11]. Согласно результатам обзора литературы всего в мире существует четыре основных типа моделей онлайн-офлайн (O2O), в первую очередь такие модели широко применяются в странах Азии и Запада. Наиболее эффективными являются такие методы, которые интегрированы с офлайн центрами (сайтами) предоставления услуг, именно в таком случае обеспечивается плавный переход клиентов, значительно сокращается время переадресации и увеличивается количество клиентов, успешно переходящих из онлайн в офлайн (> 73%). Авторы продемонстрировали, что O2O-модели наиболее эффективны для ключевых групп населения (особенно для МСМ и трансгендерных женщин), стигматизированных и криминализованных групп населения, а также для расширения масштабов биомедицинских профилактических вмешательств, таких как до-контактная (Pre-Exposure Prophylaxis) и пост-контактная профилактика (Post-Contact Prophylaxis) [10].

Также, в данный обзор мы включили несколько систематических обзоров предоставления медицинских интервенций, которые продемонстрировали свою эффективность. Так, по результатам кросс-секционных исследований (cross-sectional studies) онлайн-интервенции и сервисы облегчили обращение за помощью к профессионалу в сфере психологического здоровья (в среднем для 35% пользователей). Также данный систематический обзор продемонстрировал, что молодые люди регулярно пользуются онлайн-ресурсами по психическому здоровью и в целом удовлетворены ими [15].

Кроме того, согласно результатам систематического обзора телемедицины для медицинского персонала в отдаленной и сельской местности такие услуги могут быть столь же эффективными, как и индивидуальные вмешательства (face-to-face interventions), что обнадеживает, учитывая потенциальные преимущества телемедицины в сельских и отдаленных районах с точки зрения доступа к здравоохранению, а также экономии времени и средств [16]. Систематический обзор литературы о телемедицине в сфере хирургии также описал позитивные эффекты такого подхода: более эффективное использование ресурсов со стороны медицинского учреждения (например, более краткий период предоперационной подготовки пациента и его послеоперационное ведение непосредственно в больнице), а также и более высокая удовлетворенность пациента (например, прозрачность процесса, постоянная доступность онлайн-материалов и сокращение необходимых транспортных и временных затрат на поездки в медицинское учреждение) [17].

Кроме того, есть данные, которые говорят об эффективности такого подхода именно во время пандемии COVID-19 [18]. Также есть данные демонстрирующие преимущества онлайн-аутрич среди ЛУН в России, особенно этот подход был успешен в привлечении новых клиентов и тех людей, которые избегают посещения медицинских учреждений [19].

Подводя итог, по результатам опубликованных научных данных, онлайн-интервенции могут быть особенно эффективными для таких групп как МСМ и трансгендерные женщины, а также для молодых людей. Кроме того, ряд исследований продемонстрировали эффективность цифровых ВИЧ-ассоциированных услуг для людей, которые раньше не пользовались такими услугами.

3.1.2 ОНЛАЙН (ЦИФРОВОЕ) ОБУЧЕНИЕ

Еще одним важным направлением работы является дигитальное обучение и профессиональное развитие, в том числе онлайн-курсы, тренинги, массовые открытые онлайн-курсы (МООС), программы повышения квалификации, онлайн игры для отработки определенных навыков (в том числе с использованием виртуальной реальности) или использование всевозможных онлайн-платформ для проведения совещаний и встреч специалистов разных сфер общественного здравоохранения. В целом мы нашли двенадцать исследований, в которых оценивались подходы к онлайн-обучению в перечисленных ниже областях: стратегии перевода знаний с использованием технологий (ТЕКТ) для расширения использования исследований в области общественного здравоохранения; цифровое обучение лечению хронических ран; искусственный интеллект (AI) и диагностические алгоритмы глубокого обучения для медицинской визуализации; факторы, способствующие и препятствующие электронному обучению в сфере медицинского образования; внедрение облачных технологий в секторе здравоохранения; цифровое обучение руководителям по клинической практике; цифровое высшее образование в области стоматологии; программы электронного обучения лицензированных специалистов здравоохранения. Кроме того, четыре количественных и одно качественное исследования изучали эффективность такой цифровой деятельности: программа онлайн-обучения, направленная на улучшение отношения медицинских работников к практике грудного вскармливания и онлайн-курс по защите прав детей в медицине; использование виртуальных миров как платформы для проведения встреч в области здравоохранения; и массовый открытый онлайн-курс по исследованиям для учащихся из стран с низким и средним уровнем доходов [20-30].

В целом четыре систематических обзора продемонстрировали, что подходы к цифровому обучению могут быть эффективными для улучшения знаний специалистов общественного здравоохранения [20, 22, 26, 31]. В трех статьях подходы к цифровому обучению были заявлены как более эффективные, чем отсутствие вмешательства в улучшение знаний [20, 22, 31], или, по крайней мере, столь же эффективны, как традиционное обучение [22]; тем не менее, в одном систематическом обзоре было высказано предположение, что электронное обучение может мало или не иметь никакого значения для результатов лечения пациентов или поведения, навыков или знаний медицинских работников [26]. Кроме того, уровень знаний также был изучен в двух перекрестных исследованиях, проведенных в Германии и Италии, одном тематическом исследовании в Португалии и одной оценке массового открытого онлайн-курса (МООС) [27, 28, 30, 32]. Авторы сообщили об улучшении уровня знаний [28, 32], а также участники этих вмешательств сообщили об использовании знаний [27], и навыков, часто приобретаемых в их профессиональной жизни [30]. В связи с этим Майер и его коллеги при оценке эффективности онлайн-курса описали, как отношение и практика в отношении защиты, продвижения и поддержки грудного вскармливания были выше сразу после обучения, но со временем снизились [27]. Таким образом, это подразумевает вполне очевидную роль времени в модификации эффектов. Однако нет данных, если это действует как-то иначе в случае цифрового обучения при сравнении его с смешанными или традиционными подходами к обучению, поскольку во многих цифровых подходах учебные материалы, включая лекции, видео и викторины, остаются постоянно доступными и могут способствовать процессу обучения на протяжении всей жизни.

3.1.3 КЛЮЧЕВЫЕ МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ И ОТЧЕТЫ РЯДА МЕЖДУНАРОДНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

В рамках реализации этого проекта нами также были изучены ряд международных рекомендаций в сфере телемедицины, eHealth, mHealth, цифровых услуг и предоставления услуг онлайн [6-8, 33-36]. Список данных документов приведен ниже:

1	World Health Organization, 2010. Telemedicine: opportunities and developments in Member States: report on the second global survey on eHealth 2009. ISSN 2220-5462. https://www.who.int/goe/publications/goe_telemedicine_2010.pdf
2	The American Telemedicine Association, 2006. Telemedicine, Telehealth, and Health Information Technology. https://www.who.int/goe/policies/countries/usa_support_tele.pdf?ua=1
3	Eurasian Harm Reduction Assosianion. «Harm reduction service delivery to people who use drugs during a public health emergency: Examples from the COVID-19 pandemic in selected countries», 2021. https://harmreductioneurasia.org/covid-19-practices-english/?fbclid=IwAR3Y9w9eP3qqMwHZykVza9uEc-M9Ii7WbCfY_e6VTDImk-ITflrp27WE0ot4
4	World Health Organization, 2016. Global difusion of eHealth: making universal health coverage achievable. Report of the third global survey on eHealth. ISBN 978-92-4-151178-0 https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/252529/9789241511780-eng.pdf;jsessionid=591B3B-0478BE7CA80E99D2AE202BCEC0?sequence=1
5	Elizabeth A. Krupinski and Jordana Bernard, 2014. Standards and Guidelines in Telemedicine and Telehealth. Healthcare 2, 74-93; doi:10.3390/healthcare2010074 https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4934495/pdf/healthcare-02-00074.pdf
6	James DC, Harville C II. eHealth Literacy, 2016. Online Help-Seeking Behavior, and Willingness to Participate in mHealth Chronic Disease Research Among African Americans, Florida, 2014–2015. Prev Chronic Dis;13:160210. DOI: http://dx.doi.org/10.5888/pcd13.160210 https://www.cdc.gov/pcd/issues/2016/16_0210.htm
7	Center for Disease Control and Prevention, Department of Health and Human Services, 2008. eHealth Data Briefs Online Health Information Seekers. https://www.cdc.gov/SocialMedia/Data/Briefs/Onlinehealthseekers.pdf
8	FHI 360, LINKAGES Project, 2019. GOING ONLINE TO ACCELERATE THE IMPACT OF HIV PROGRAMS. Washington, D.C., U.S.: FHI 360 https://www.fhi360.org/sites/default/files/media/documents/resource-linkages-vision-going-online.pdf
9	Utilising social media to support HIV/STI prevention: evidence to inform a handbook for public health programme managers. ECDC TECHNICAL DOCUMENT. https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/utilising-social-media-support-hivsti-prevention-evidence-inform-handbook-public
10	UNAIDS 2016 MEETING REPORT. Information and communications technologies. Engaging the private sector and communities in HIV programmes with gay men and other men who have sex with men. https://www.unaids.org/sites/default/files/media_asset/20160504_JC2824 ICTs_en.pdf

По данным ВОЗ информационные и коммуникационные технологии (ИКТ- Information and communication technologies (ICTs)) обладают огромным потенциалом для решения некоторых проблем, с которыми сталкиваются как развитые, так и развивающиеся страны при предоставлении доступных, рентабельных и высококачественных медицинских услуг. Телемедицина использует ИКТ для преодоления географических барьеров и расширения доступа к услугам здравоохранения. Это особенно полезно для сельских и недостаточно обслуживаемых сообществ в развивающихся странах – групп, которые традиционно страдают от отсутствия доступа к медицинскому обслуживанию [6]. Согласно принятой в 2005 г. Резолюции Всемирной ассамблеи здравоохранения WHA58.28, электронное здравоохранение является рентабельным и безопасным методом использования для поддержки здоровья и связанных со здоровьем областей, включая медицинские услуги, наблюдение за здоровьем, разработку медицинской литературы, внедрение образования здоровья, а также исследований в сфере общественного здоровья [36]. CDC рекомендует также рассматривать услуги телемедицины, eHealth, mHealth, отслеживая уровень eHealth (EHL) грамотности (literacy) участников таких программ EHL – это «способность искать, находить, понимать и оценивать медицинскую информацию из электронных источников и применять полученные знания для решения проблем со здоровьем» [34, 35]. Кроме того, в отчете Американской Ассоциации Телемедицины рассмотрены вопросы важности выработки и внедрения стандартов телемедицины [7, 8]. Мы также включили в данный отчет методические рекомендации FHI 360, LINKAGES Project, где представлена рамка внедрения ВИЧ-ассоциированных онлайн-услуг (A framework for Going Online, p.10), которая может быть рассмотрена организациями планирующими внедрять такие интервенции и услуги [33].

Подводя итог, можно сделать вывод, что на данный момент сфера цифровых и дистанционных услуг является перспективной сферой развития для ВИЧ-ассоциированных услуг среди ключевых групп населения. Такие услуги могут быть рентабельными, доступными (например, как для новых или молодых клиентов, так и для географически отдаленных областей и районов), клиент-центрированными (например, некоторые материалы или чат-боты находятся в доступности 24/7, а участники могут сами выбирать удобное время и место как получения услуг, так и прохождения обучения), а также быть столь же эффективными, как и традиционные подходы. Цифровые и дистанционные методы должны основываться на существующей доказательной базе (evidence-based), стандартах и рекомендациях ключевых международных организаций.

3.2

КАРТИРОВАНИЕ ЦИФРОВЫХ И ДИСТАНЦИОННЫХ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ДЛЯ КЛЮЧЕВЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ В РЕГИОНЕ ЦВЕЦА

3.2.1

ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РЕСПОНДЕНТОВ

В рамках данного исследования было получено 60 ответов от 56 респондентов, которые представляют 44 неправительственные организации, включая самоорганизации, и 4 инициативные группы в 14 странах региона ЦВЕЦА. Наибольшее количество ответов было получено из Украины (33), России (6) и Кыргызстана (4). Казахстан и Грузия дали по 3 ответа; Беларусь и Армения – по 2 ответа; Литва, Молдова, Словакия, Таджикистан, Черногория, Эстония, Швейцария – по одному.

В Таблице 3.2.1. Предоставлен перечень стран и организаций, которые приняли участие в данном опросе.

ОРГАНИЗАЦИИ	КОЛИЧЕСТВО ОТВЕТОВ
Украина	33
МБФ «Альянс общественного здоровья»	9
Запорожский областной БФ «Гендер Зед»	3
МОД «Партнер»	1
ГО «Когорта»	1
БО «БТ «Мережа» м. Львів»	1
БО «Благодійне товариство «Всеукраїнська мережа людей, які живуть з ВІЛ/СНІД» м. Львів»	1
Инициативная группа Chembrothers	1
БО «Всеукраинская сеть людей, живущих с ВИЧ» - «100 PERCENT LIFE»	1
Общественное Движение «Вера, Надежда, Любовь»	1
БО «Фонд профилактики химических зависимостей и СПИДа»	1
Всеукраинский благотворительный фонд «ДРОП ИН ЦЕНТР»	1
БО «Позитивні жінки»	1
ОО «АЛЬЯНС.ГЛОБАЛ»	1
Евразийская Женская сеть по СПИДу	1
БО «Сеть 100 процентов жизни. Запорожье»	1
НРЛГВТ	1
МБФ «СПИД Фонд Восток-Запад» (AFEW-Украина)	1
БО «Черниговское отделение «Всеукраинской сети людей, живущих с ВИЧ»	1
Общественная организация «Солнечный круг»	1
БО Благотворительный фонд «Реабилитационный центр наркозависимых «Захід шанс»	1
Хмельницкая ассоциация общественного здоровья «Виктория»	1
БО «Позитивні жінки»	1
ВБО «Конвиктус Украина»	1
Россия	6
АНО «Центр социальной помощи «ЛУНа»	2
Санкт-Петербургский благотворительный фонд «Гуманитарное действие»	1
Форум секс-работников	1
Инициативная группа «Человек – Человеку»	1
Независимый исследовательский Центр «Есть мнение»	1

ОРГАНИЗАЦИИ	КОЛИЧЕСТВО ОТВЕТОВ
Кыргызстан	4
ОФ «Позитивный диалог»	1
ОФ «Поверь в себя»	1
AFEW Kyrgyzstan	1
Ассоциация «Партнерская сеть»	1
Казахстан	3
ОО «Центр правовой защиты «Заң талабы»	2
AFEW Kazakhstan	1
Грузия	3
Addiction Research Centre - Alternative Georgia	1
ФЕНИКС 2009	1
Center for information and counseling on reproductive health Tanadgoma	1
Армения	2
НПО «Real World, real People»	1
Dignity Movement	1
Беларусь	2
РОО «Люди ПЛЮС»	1
Инициативная группа по охране здоровья транс* людей	1
Швейцария	1
Life4me+	1
Словакия	1
Odysseus	1
Таджикистан	1
ОО «Судманд»	1
Литва	1
Association of HIV affected women and their families	1
Эстония	1
Эстонская Сеть ЛЖВ (EHPV)	1
Черногория	1
NGO Juventas	1
Молдова	1
ОО «Позитивная Инициатива»	1
ОБЩИЙ ИТОГ	60

Таблица 3.2.2. Перечень организаций, которые приняли участие в опросе.

В опросе приняли участие 27 руководителей организаций, включая глав правлений и директоров (-ок), 24 программных менеджера (-ок), и по одному региональному/-ой координатору (-ке), старшему (-ей_специалисту (-ке), лидеру (-ке) группы, социальному(-ой) работнику(-це) и «равному» консультанту(-ке).

Таблица 3.2.3. Распределение количества респондентов по должностям.

ДОЛЖНОСТЬ	КОЛИЧЕСТВО РЕСПОНДЕНТОВ
Руководитель(-ница)/Глава правления/Директор(-ка)	27
Менеджер программ	24
Региональный координатор	1
Социальный работник	1
Старший специалист	1
Консультант(-ка) «Равный(-ая) – равному(-ой)» / аутрич-работник(-ца)	1
Лидер группы	1
ОБЩИЙ ИТОГ	56

Из 60 ответов, 6 было получено на английском языке.

В картирование цифровых медико-социальных услуг были включены данные, собранные, в рамках кабинетного исследования. Были проанализированы инициативы частных медицинских центров и врачей, а также неправительственных организаций, которые не приняли участие в опросе.

3.2.2 ОСНОВНЫЕ КАТЕГОРИИ ЦИФРОВЫХ ИНТЕРВЕНЦИЙ И УСЛУГ

Все цифровые услуги, собранные в рамках данного исследования, можно объединить в 15 основных категорий, которые применяются для предоставления медико-социальных ВИЧ-ассоциированных услуг для ключевых групп населения, а именно:

Онлайн-аутрич², который и ранее (до пандемии COVID-19) также широко применялся, особенно среди таких групп как МСМ и трансгендерных людей. Сейчас он стал широко использоваться для привлечения клиентов в программы снижения вреда и профилактики ВИЧ среди других групп, таких как ЛУН, уязвимая молодежь, ЛЖВ и др.

² Онлайн-аутрич — аутрич-работа, в процессе которой социальные работники программ снижения вреда или профилактики ВИЧ находят представителей ключевых групп через социальные сети, связываются с клиентами через онлайн-платформы и предоставляют им информацию о снижении вреда, профилактике ВИЧ, а также консультируют по индивидуальным запросам клиентов.

Онлайн-просвещение/информирование — распространение информации, направленной на изменение поведения и повышение осведомленности ключевых групп населения посредством публикаций в социальных сетях, форумах, через персональную рассылку в веб- и SMS-сообщениях, каналах и т.д.

Наиболее распространённый вид цифровой интервенции — **онлайн-консультирование** различных специалистов («равного» консультанта, социального работника, психолога, юриста, медицинского работника и т.п.). Оно может быть индивидуальным, групповым или в виде группового обучения.

Кроме веб-платформ для коммуникации, таких как Zoom, Viber, Telegram, Skype, Instagram и т.п., некоторые организации используют отдельно разработанные **платформы для онлайн-консультирования**, а также предоставления медицинских телекоммуникационных услуг, которые совмещают со своими веб-сайтами, которые всё чаще становятся не только источником информации по теме профилактики и лечения ВИЧ-инфекции для клиентов, а и путеводителем по ВИЧ-сервисам и провайдерам; они дают возможность клиенту прямо с сайта получить онлайн-консультацию необходимого специалиста.

Все чаще информационные веб-сайты дополняются **мобильным приложением**, с помощью которого можно получить большой спектр онлайн-услуг, начиная от информационных и заканчивая онлайн-консультированием.

Более продвинутые **информационно-телекоммуникационные системы** (которые тоже могут быть реализованы как мобильные приложения) позволяют также провести сессии телемедицинских консультаций, зарегистрироваться на услугу, подать заявку на доставку медикаментов и раздаточных материалов, получить напоминание об услуге, иметь доступ к своим анализам, дать обратную связь, подтвердить получение услуги и т.п.

Очень часто организации продолжают использовать старый добрый метод — телефонную связь — для оказания **телефонных консультаций**, а также **совмещают его с онлайн-консультированием**. Совмещенные методы часто используются для **удаленного сопровождения и кейс-менеджмента клиентов**.

Кроме этого, можно выделить **автоматизированный телефонный сервис** для консультирования клиентов по телефону.

В период карантина, когда есть ограничения в передвижении и физическом контакте с людьми, доступ клиентов к медикаментам, тест-системам и профилактическим раздаточным материалам резко сокращается. Поэтому такие интервенции как **автоматы выдачи тест-систем и профилактических материалов, доставка медикаментов, профилактических наборов, тест-систем, продуктовых наборов и других необходимых клиентам материалов лично поставщиками услуг или через службы доставки, а также организация доставки клиента** для получения медицинской помощи являются очень распространенными и востребованными среди клиентов.

Кроме этого, клиенты могут **зарегистрироваться** и пройти тест на ВИЧ или ИПП онлайн в рамках **дистанционного ассистированного тестирования** с привлечением квалифицированного специалиста, либо же пройти самотестирование с помощью **чат-бота**, который сопровождает клиента при самотестировании.

Чат-боты³ — довольно распространенный вид предоставления цифровых услуг с использованием информирования, обучения, профилактики и сопровождения клиентов.

³ Чат-боты — автоматизированные, интерактивные, специально обученные программы, которые умеют переписываться с реальными людьми и разговаривать с ними с помощью синтезированного голоса или запрограммированных сообщений, с целью адресовать ключевые вопросы и запросы клиентов. Чат-боты берут на себя работу колл-центров и консультантов.

В период пандемии COVID-19 в странах начали наблюдаться перебои с медикаментами. Особенно это касалось противотуберкулёзных и АРВ-препаратов, так как часть из них начали использовать для лечения больных COVID-19. Поэтому в некоторых странах организации проявили инициативу и начали собирать информацию об отсутствии медикаментов и потребностях в них через веб-формы и проводить **мониторинг наличия необходимых медикаментов** в странах.

Отдельные организации предоставляют **удаленную помощь в получении АРВ препаратов иностранцами, живущими с ВИЧ**, которые «застряли» в другой стране в период локдауна и не имели доступа к терапии.

Нужно также отметить, что организации начали уделять отдельное внимание **компьютерной грамотности** клиентов и обучать их пользоваться компьютерами и мобильными устройствами. Особенно это стало актуально в период пандемии, так как большая часть предоставления услуг клиентам перешла в онлайн-формат, и очень важно, чтобы клиенты имели необходимые навыки для использования этих возможностей и оставались на связи с провайдерами. В Приложении 3 отображено применение цифровых услуг для предоставления медико-социальных ВИЧ-ассоциированных услуг для ключевых групп населения в разрезе направлений интервенций, а также в Приложении 4 — в разрезе их тем.

3.2.3 КАРТА ЦИФРОВЫХ УСЛУГ

ОНЛАЙН - АУТРИЧ



ЦЕЛЬ

Поиск, установления контакта и привлечение новых клиентов в программы снижения вреда, профилактики и лечения ВИЧ-инфекции через веб-каналы, просвещение и продвижение информации о профилактике ВИЧ, ИППП и других социально опасных заболеваниях.



ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ДЛЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Аутрич	Общие вопросы профилактики ВИЧ
	Снижение вреда
Консультирование и поддержка	Программы раздачи презервативов и лубрикантов
	Самотестирование на ВИЧ
	Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве



ЦИФРОВЫЕ ИНТЕРВЕНЦИИ

N	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
1	Онлайн-аутрич	Молодежь, МСМ / ЛГБТ, Секс-работницы и секс-работники (СР)		Центр информирования и консультирования по вопросам репродуктивного здоровья «Танадгома»	Грузия
2	Веб-аутрич	Люди, употребляющие наркотики, Люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ)	https://outreach.ee/best-practice/veb-autrich-opyt-sankt-peterburga/	Санкт-Петербургский благотворительный фонд «Гуманитарное действие»	Россия
3	Консультирование социального работника для МСМ онлайн	МСМ / ЛГБТ, Трансгендерные люди		Запорожский областной благотворительный фонд «Гендер Зед»	Украина



МЕТОДЫ КОММУНИКАЦИИ

Социальные сети, сайты и приложения для знакомств, «дарк» площадки⁴, чаты, каналы, форумы в веб-мессенджерах.



ОСНОВНЫЕ ПЛАТФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ

Facebook, Hornet, Badoo, Tinder, Mamba, BlueSystem, Telegram.



ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГИ

- **Персонал:** социальный работник, волонтер, «равный» консультант, аутрич работник.
- **Роль персонала:** устанавливает контакт с клиентом через веб-каналы, предлагает услуги организации, предоставляет профилактическую информацию и услуги.
- **Роль клиента:** устанавливает контакт с провайдером услуг через веб-каналы, получает профилактические услуги, становится клиентом организации, проходит тестирование, получает профилактические наборы и др. услуги организации.
- **Инфраструктура:** ПК, Интернет-соединение, смарт-гаджеты, доступ к соцсетям, веб-мессенджерам и приложениям.
- **Руководства и инструкции:** наличие инструкций организации и руководств по проведению веб-аутрича, community management.

⁴ «Дарк» площадки — интернет платформы, где пользователи могут анонимно приобретать наркотики, а также обмениваться информацией о доступности определенных наркотиков, опыте их использования, их последствиях и потенциальном вреде через интегрированные онлайн-форумы (37).



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- Подписание соглашения об анонимности, конфиденциальности и неразглашении с поставителями услуг;
- Персональная информация о клиентах не собирается;
- Использование системы кодирования клиентов;
- Использование мессенджеров, которые отображают никнеймы клиентов, а не номера телефонов (Telegram);
- Удаление переписок после контакта с клиентом.



УЧЁТ И ОТЧЕТНОСТЬ

- **Отчетные данные:** количество созданных контактов, количество охваченных индивидуальных клиентов, количество услуг;
- **Сбор данных:** сбор данных в разных организациях проводится по-разному: в одних организациях за это отвечают поставители услуг (социальные работники, аутрич работники и т.п.), в других – менеджеры направлений или специалисты по мониторингу и оценке (МиО);
- **Инструменты сбора данных:** ежедневные ведомости учета предоставления услуг, отчеты социальных и аутрич работников, онлайн-базы данных, таблицы Excel, система учёта 1С;
- **Методы обеспечения уникальности клиентов:** для учета клиентов используются уникальные коды.



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

- **Ответственный:** менеджеры и кураторы аутрич направлений, специалист по МиО;
- **Руководства и инструкции:** не у всех организаций, которые занимаются онлайн-аутричем есть разработанные политики, руководства и инструкции по предоставлению онлайн-аутрича ключевым группам населения;
- **Методы контроля качества:** обсуждения на общих собраниях, оценка выполнения целей по индикаторам, сбор обратной связи от клиентов с помощью опросов и веб-опросов в отдельных Телеграм каналах;
- **Частота проведения контроля качества:** ежемесячно, поквартально.



ВЫЗОВЫ И БАРЬЕРЫ

Основным вызовом является то, что социальные работники и аутрич работники, которые грамотно консультируют клиентов офлайн, не всегда умеют консультировать онлайн. Кроме этого, нет достаточных знаний по компьютерной грамотности и возможностям социальных сетей и веб-платформ и мессенджеров. Многие не владеют навыками community-management. Рекомендуемое условие: чтобы веб-аутрич принадлежал к целевой группе.



ПОТРЕБНОСТИ ДЛЯ УСПЕШНОГО ВНЕДРЕНИЯ УСЛУГИ

- **Технические:** наличие ПК, Интернет-соединения, доступ к социальным сетям и приложениям, доступ к веб-мессенджерам.
- **Персонал:** введение новых ставок веб-аутрич работников.
- **Навыки:** навыки онлайн-консультирования, компьютерная грамотность, знание социальных сетей и их возможностей, веб-мессенджеров и их возможностей, навыки community-management.
- **Финансовые:** информация не указана.

ОНЛАЙН-ПРОСВЕЩЕНИЕ

ЦЕЛЬ

Целевое распространение информации о методах снижения вреда, профилактики ВИЧ, правах ключевых групп населения и т.п.; предоставление самой последней информации о COVID-19, вакцинации, возможной социальной помощи во время карантина путём прямой рассылки клиентам с помощью мессенджеров.

ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ДЛЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Консультирование и поддержка	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ
	Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве
Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	COVID-19
	Гормональная терапия
	Досуг
	Общие вопросы профилактики ВИЧ
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи
	Семейная медицина
	Снижение вреда
Тестирование и консультирование на ВИЧ	

ЦИФРОВЫЕ ИНТЕРВЕНЦИИ

N	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
1	Distribution of information about HIV/STIs and drugs among musical event attendees	Молодежь		Dignity Movement	Армения
2	Telegram канал «Верь мне, я врач»	Женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики, молодежь, MSM / ЛГБТ, общее население, секс-работницы и секс-работники (СР), трансгендерные люди	t.me/DoctorDarin-aChannel	Мой доктор	Украина

№	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
3	Памятка для секс-работников по получению социальных выплат в период пандемии	Секс-работницы и секс-работники (СР), трансгендерные люди		Форум секс-работников	Россия
4	Поддержка НПО в консультировании и информировании подростков групп риска через платформу Instagram	Молодежь	https://www.instagram.com/ (пример: https://www.instagram.com/kompas_7/)	МБФ «СПИД Фонд Восток-Запад» (AFEW-Украина)	Украина



МЕТОДЫ КОММУНИКАЦИИ

Социальные сети, мессенджеры/чаты, каналы, форумы.



ОСНОВНЫЕ ПЛАТФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ

Telegram, Facebook, Viber, Facebook, WhatsApp, Instagram.



ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГИ

- **Персонал:** менеджер (-ка)/ административный персонал, юрист (-ка), медицинский (-ая) работник (-ца), Social media manager, Event manager, социальный (-ая) работник (-ца), консультант (-ка) «Равный (-ая) – равному (-ой)» / аутрич-работник (-ца), менеджеры вебсайтов/страничек в соцсетях, авторы статей.
- **Роль персонала:** собирают необходимую разрозненную информацию, регулярно грамотно составляют профилактические тексты или памятки, расписывают алгоритмы получения помощи и регулярно распространяют информацию в сообществах (в закрытых группах, а также среди зарегистрированных на определенное мероприятие клиентов), делают посты в социальных сетях, контент сториз, опросы, конкурсы, информирование.
- **Роль клиента:** клиент получает информацию через посты и сториз, а также участвует в опросах, конкурсах и стримах, регистрируется на мероприятие, покупает билет или подписывается в закрытую группу в соцсетях или мессенджерах; получает на предоставленные номера телефонов при регистрации информацию и использует ее для повышения осведомленности, изменения поведения, получения помощи и т.д.
- **Инфраструктура:** наличие ПК, смартфонов и гаджетов, подключение к Интернету, доступ к соцсетям и веб-мессенджерам; у клиентов должен быть доступ к смартфонам и высокоскоростному мобильному интернету.
- **Руководства и инструкции:** базовые инструкции по онлайн-безопасности + контент-план.
- **Дополнительные затраты:** N/A.



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Обеспечивается согласно разработанным политикам конфиденциальности и четким правилам работы с персональными данными сотрудников и клиентов.

В некоторых случаях, созданные закрытые группы в мессенджерах сразу же удаляются из телефонов после произведенной рассылки.



УЧЁТ И ОТЧЕТНОСТЬ

- **Отчетные данные:** количество контактов, количество зарегистрированных клиентов на мероприятие (купленных билетов), количество лайков, количество просмотров;
- **Сбор данных:** в некоторых случаях не производится. В то же время отдельные организации делают это автоматически;
- **Инструменты сбора данных:** для организаций, которые занимаются распространением информации среди клиентов, зарегистрированных на мероприятие – регистрационная форма на мероприятие, приложение по продаже билетов;
- **Методы обеспечения уникальности клиентов:** для организаций, которые занимаются распространением информации среди клиентов, зарегистрированных на мероприятие – одна регистрация – один билет – один человек.



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

Проводится в отдельных случаях, во время внутреннего мониторинга и квартальной отчетности, а также по обратной связи от клиентов.



ВЫЗОВЫ И БАРЬЕРЫ

Нет.



ПОТРЕБНОСТИ ДЛЯ УСПЕШНОГО ВНЕДРЕНИЯ УСЛУГИ

- **Технические:** наличие ПК, доступа к Интернету, доступа клиентов к смарт-гаджетам и высокоскоростному мобильному интернету.
- **Персонал:** квалифицированные аутрич и ивент-менеджеры, юристы и другие специалисты.
- **Навыки:** навыки работы с соцсетями, мессенджерами, знания и навыки использования их возможностей в прямом распространении информации, грамотное написание текстов, инструкций, памяток и алгоритмов. Дополнительное обучение персонала по базовым навыкам веб-дизайна и работой с графическими и видео приложениями, а также базовым навыкам СММ.
- **Финансовые:** оплата работы привлеченного персонала.

ЦЕЛЬ

Обеспечение непрерывности услуг по предоставлению квалифицированного консультирования и поддержки представителям ключевых групп населения по профилактике ВИЧ/ИППП, ТБ, COVID-19, общему, сексуальному и репродуктивному здоровью, по психологическим, социальным и юридическим, а также другим вопросам, формирование приверженности, влияние на изменение поведения, помощь в реинтеграции и т.п.

ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ДЛЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Аутрич	Гуманитарная поддержка
	Досуг
	Общие вопросы профилактики ВИЧ
	Программы раздачи презервативов и лубрикантов
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи
	Психологические услуги
	Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве
Взаимопомощь	Опиоидная заместительная терапия (ОЗТ) и другие методы лечения наркозависимости, основанные на данных доказательной медицины
	Предупреждение насилия и ответные меры
	Профилактика и ответ на передозировки опиоидами
Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Гуманитарная поддержка
	Программы раздачи презервативов и лубрикантов
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи
	Профилактика передачи ВИЧ-инфекции от матери ребенку
	Психологические услуги
	Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве
	Тестирование и консультирование на ВИЧ
	Юридическая помощь
Консультирование и поддержка	CD4
	COVID-19
	Антиретровирусная терапия
	Вирусная нагрузка
	Гормональная терапия

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Консультирование и поддержка	Гуманитарная поддержка
	Досуг
	Лечение гепатита С
	Лечение гепатита В
	Лечение оппортунистических инфекций
	Лечение туберкулеза
	Онлайн-консультирование медицинскими работниками
	Получение субсидий и дотаций от государства
	Постконтактная профилактика (PEP)
	Предупреждение насилия и ответные меры
	Предэкспозиционная (ПрЕП) или доконтактная профилактика (ДКП) (PreP)
	Программы выдачи и обмена игл и шприцев
	Программы раздачи презервативов и лубрикантов
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи
	Профилактика и ответ на передозировки опиоидами
	Профилактика передачи ВИЧ инфекции от матери ребенку
	Психологические услуги
	Самотестирование на ВИЧ
	Семейная медицина
Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)	
Снижение вреда	
Снижение вреда от употребления рекреационных наркотиков	
Консультирование и поддержка	Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве
	Тестирование и консультирование на ВИЧ
	Юридическая помощь
	Гормональная терапия
Медицинский осмотр	CD4
Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Антиретровирусная терапия
	Вирусная нагрузка
	Досуг
	Лечение гепатита С

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Лечение гепатита В
	Лечение оппортунистических инфекций
	Опиоидная заместительная терапия (ОЗТ) и другие методы лечения наркозависимости, основанные на данных доказательной медицины
	Постконтактная профилактика (PEP)
	Предупреждение насилия и ответные меры
	Предэкспозиционная (ПрЕП) или доконтактная профилактика (ДКП) (PreP)
	Программы выдачи и обмена игл и шприцев
	Программы раздачи презервативов и лубрикантов
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи
	Профилактика и ответ на передозировки опиоидами
	Профилактика передачи ВИЧ-инфекции от матери ребенку
	Психологические услуги
	Самотестирование на ВИЧ
	Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)
	Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве
	Тестирование и консультирование на ВИЧ
	Юридическая помощь
Адресная	
Переадресация	Гуманитарная поддержка
	Досуг
	Программы раздачи презервативов и лубрикантов
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи
	Психологические услуги
	Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве
	Юридическая помощь



ЦИФРОВЫЕ ИНТЕРВЕНЦИИ

№	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
1	«Школа пациента»	Люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ)		БО «Сеть 100 процентов жизни. Чернигов!»	Украина
2	«Контрольный пункт МСМ ЕНПВ»	МСМ / ЛГБТ, Трансгендерные люди (ТГ), люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ)	https://ehpv.ee/projects-2/?lang=ru	Эстонская Сеть ЛЖВ (ЕНПВ)	Эстония
3	Online counselling	Люди, употребляющие наркотики, молодежь	http://drogy.org/	Odysseus	Словакия
4	Online outreach, Delivery of commodities (condoms, lubricants, HIV test kits, info materials, face masks)	МСМ/ЛГБТ		center for information and counseling on reproductive health Tanadgoma	Грузия
5	WhatsApp чат	Люди, употребляющие наркотики		АНО «Центр социальной помощи «ЛУНА»	Россия
6	Веб-консультации	Люди, употребляющие наркотики		Санкт-Петербургский благотворительный фонд «Гуманитарное действие»	Россия
7	Веб-страница посвященная здоровью с возможностью онлайн-записи на тестирование для МСМ	МСМ/ЛГБТ, трансгендерные люди	https://genderz.org.ua/zdorovya/	Запорожский областной благотворительный фонд «Гендер Зед»	Украина
8	Группа поддержки для МСМ, практикующих хемсекс, секс-работников	МСМ/ЛГБТ, секс-работницы и секс-работники (СР), люди, употребляющие наркотики		Инициативная группа Chembrothers	Украина
9	Информационная поддержка и оказание услуг через Telegram-чат	Люди, употребляющие наркотики		АНО «Центр социальной помощи «ЛУНА»	Россия
10	Информационно просветительская деятельность	Люди, употребляющие наркотики, молодежь	https://m.facebook.com/groups/1773848969593684/?ref=group_browse	Инициативная группа по охране здоровья транс* людей	Беларусь
11	Информирование и оказание консультативных услуг через Telegram-канал и сайт организации	Секс-работницы и секс-работники (СР), Трансгендерные люди, женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ)	https://zan-talaby.kz/ru/	ОО «Центр правовой защиты «Заң талабы»	Казахстан

№	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
12	Консультирование и поддержка при самотестировании на ВИЧ	Секс-работницы и секс-работники (СР), МСМ / ЛГБТ, женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики	F. Checkpoint: ŽIV prevencijos centras; web-страница - Demetra.lt	Association of HIV affected women and their families	Литва
13	Консультирование по профилактике ВИЧ/СПИД и поддержка лиц, употребляющих наркотики и работников коммерческого секса	Секс-работницы и секс-работники (СР), женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики	vnl.com.ua	Общественное Движение «Вера, Надежда, Любовь»	Украина
14	Консультирование психолога	МСМ/ЛГБТ, трансгендерные люди		Запорожский областной благотворительный фонд «Гендер Зед»	Украина
15	Консультирование социального работника для МСМ онлайн	МСМ/ЛГБТ, Трансгендерные люди		Запорожский областной благотворительный фонд «Гендер Зед»	Украина
16	Консультирование через Telegram-чат	Общее население, молодежь, секс-работницы и секс-работники (СР), женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики, МСМ/ЛГБТ, трансгендерные люди		Мой доктор	Украина
17	Обеспечение пенитенциарных учреждений техникой для онлайн конференций	Заклученные, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики		Позитивная Инициатива	Молдова
18	Онлайн-консультации	Секс-работницы и секс-работники (СР), трансгендерные люди	http://www.hplgbt.org/COVID-19	HPLGBT	Украина
19	Параюридическая, психологическая помощь уязвимым группам	Секс-работницы и секс-работники (СР), женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики, МСМ / ЛГБТ, трансгендерные люди		ГО «Когорта»	Украина
20	Информирование и оказание консультативных услуг через Telegram-канал и сайт организации	Секс-работницы и секс-работники (СР), Трансгендерные люди, женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ)		AFEW Kazakhstan	Казахстан
21	Поддержка в период пандемии COVID-19	Женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики		БО «Сеть 100 процентов жизни. Запорожье»	Украина

№	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
22	Поддержка НПО в консультировании и информировании подростков групп риска через платформу Instagram	Молодежь	https://www.instagram.com/ (пример: https://www.instagram.com/kompas_7/)	Общественное Движение «Вера, Надежда, Любовь»	Украина
23	Продвижение равенства в здравоохранении и правосудии	Секс-работницы и секс-работники (СР), женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики, МСМ / ЛГБТ, трансгендерные люди	https://t.me/PDconsultations https://www.facebook.com/Positive.Dialogue https://www.instagram.com/positive.dialogue/	ОФ «Позитивный диалог»	Кыргызстан
24	Профилактика ВИЧ/СПИДа, снижение риска передачи ВИЧ-инфекции от матери к ребенку	Женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики, секс-работницы и секс-работники (СР)	FB «Позитивні жінки Одеса»	БО «Позитивні жінки»	Украина
25	Профилактика ВИЧ/СПИДа среди лиц, употребляющих наркотики и работников коммерческого секса	Люди, употребляющие наркотики	vnl.com.ua	Общественное Движение «Вера, Надежда, Любовь»	Украина
26	Психологическая помощь транс* людям	Трансгендерные люди		Инициативная группа «Человек – Человеку»	Россия
27	Цифровая платформа для экспериментирующей молодежи Drugstore	Молодежь, люди, употребляющие наркотики, МСМ / ЛГБТ, трансгендерные люди (ТГ)	https://drugstore.org.ua	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина

МЕТОДЫ КОММУНИКАЦИИ

Индивидуальные звонки, групповые звонки, социальные сети, мессенджеры/чаты, форумы, каналы. Могут осуществляться также через сайты, разработанные веб-платформы, а также мобильные приложения.

ОСНОВНЫЕ ПЛАТФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ

Instagram, Telegram, YouTube, Facebook, TikTok, Skype, Zoom, Viber, WhatsApp, Microsoft Teams, Facebook Messenger, отдельно разработанные платформы и приложения (Help24, Free2Ask, FRIENDLY DOCTOR, Life4me+, DATACHECK).



ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГИ

- **Персонал:** поставители социальных и медицинских услуг, юристы, параюристы, психологи, «равные» консультанты, аутрич-работники, социальные работники, руководители направлений, медиа менеджеры, ИТ-специалисты.
- **Роль персонала:** реагировать на запрос клиента, предоставить онлайн-консультацию/ поддержку/ информирование клиента, перенаправление клиента к определенному специалисту, планирование и проведение отдельных онлайн-сессий с клиентами. В одних организациях за сбор и распределение запросов между профильными специалистами отвечает руководитель проекта, в других — профильные специалисты самостоятельно собирают и реагируют на запросы. Сбор запросов может осуществляться различными способами: через сайт, онлайн-форму, мессенджеры, телефонную связь.
- **Роль клиента:** сделать запрос на консультирование, связаться с профильным специалистом, запланировать онлайн-консультацию с профильным специалистом и получить онлайн-консультирование от профильного специалиста.
- **Инфраструктура:** наличие ПК, качественной видеокамеры, доступа к Интернету, доступа клиентов к смарт-гаджетам и высокоскоростному мобильному интернету, доступ к Zoom, Skype, мессенджерам, отдельные помещения для онлайн-консультаций.
- **Руководства и инструкции:** международные и внутренние руководства и инструкции по онлайн-безопасности, предоставлению цифровых и удаленных услуг.
- **Дополнительные затраты:** новые смарт-гаджеты для персонала, качественные веб-камеры, абонентская плата для доступа к Zoom, улучшенное интернет-соединение, новые роутеры, аренда отдельных помещений для онлайн-консультаций. В отдельных случаях организации нанимают отдельный персонал для написания статей и поддержки сайтов, страничек в соцсетях. Кроме этого, организации практикуют покупку и доставку клиентам ваучеров для покрытия расходов на телефонную связь или на интернет.



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- Конфиденциальность и защита персональных данных обеспечивается согласно национальным законам о защите персональных данных.
- Отдельные организации имеют разработанные внутренние политики по обеспечению конфиденциальности, анонимности и защите персональных данных.
- Клиенты обычно кодируются либо используют никнеймы, по которым нет возможности установить личность.
- Кроме этого, перед добавлением нового клиента в закрытую группу, клиент проходит индивидуальное собеседование и проверку.
- Наличие надежного пароля аккаунтов соцсетей, а также закрытых групп.
- Базы данных с персональными данными также имеют защищенный код доступа.
- В некоторых случаях, например, для получения юридической помощи, клиенты подписывают договора и информационное согласие на обработку персональных данных.
- В отдельных организациях при заполнении формы-запроса на онлайн-консультацию каждый клиент подписывает информированное согласие на обработку персональных данных. Информация собирается посредством Google формы и доступна только координаторам проекта.
- Весь персонал подписывает информационное согласие о неразглашении данных.
- В некоторых случаях, после предоставления услуги клиенту, сервис-провайдер удаляет всю переписку с клиентом, либо же используются закрытые группы.



УЧЁТ И ОТЧЕТНОСТЬ

- **Отчетные данные:** количество контактов, количество занятий (онлайн-сессий), количество индивидуальных клиентов, количество услуг, количество просмотров, количество лайков;
- **Сбор данных:** данные собираются либо автоматически, либо же за их сбор отвечают менеджеры проектов, лидеры групп, специалисты МиО, поставители услуг, ассистенты, волонтеры;
- **Инструменты сбора данных:** таблицы Excel, специально разработанные базы данных и приложения и веб-платформы для сбора данных (Сайрекс, 1С, DATACHECK), ведомости и отчеты сервис-провайдеров о предоставлении услуг, Google формы, Google Аналитика;
- **Методы обеспечения уникальности клиентов:** использование уникального кода для кодирования клиентов, регулярная верификация специалистом МиО или руководителем.



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

Не во всех организациях проводится контроль качества предоставления цифровых услуг. Но в тех, где это делается, за контроль качества отвечает специалист по МиО, старший социальный работник, контроль качества обеспечивает ответственное лицо (см.ниже).

- **Ответственный:** менеджер, координатор и куратор направлений, лидер групп, специалист МиО;
- **Руководства и инструкции:** руководства и инструкции предоставления онлайн-консультирования практически отсутствуют. В редких случаях разработаны внутренние политики. В основном организации используют в работе международные руководства и инструкции по предоставлению цифровых и удаленных услуг;
- **Методы контроля качества:** разработана форма обратной связи клиента, проводится обзвон и сбор обратной связи клиентов после получения услуги, применяется метод «тайного клиента», в некоторых случаях клиенты сами подтверждают получение услуги через приложения;
- **Частота проведения контроля качества:** частота проведения контроля качества разнится – от «каждый раз после предоставления услуги с помощью формы обратной связи» раз в день / раз в месяц – до раз в квартал.



ВЫЗОВЫ И БАРЬЕРЫ

- **Юридические:** наличие законов и положений, запрещающих или ограничивающих предоставление определенных услуг онлайн или удаленно, запрет на консультации клиентов до 18 лет без разрешения родителей или опекунов, трудности определения точного возраста клиента.
- **Операционные:** В период пандемии COVID-19 организации вынуждены обеспечить рабочие места консультантов защитными средствами. Многие клиенты не имеют технических возможностей получить онлайн-услугу (отсутствие смартфонов, доступа к Интернету, высокоскоростному мобильному интернету). Из-за резкого увеличения интернет-трафика в период карантина, качество связи резко упало, что также повлияло на качество предоставления услуг.
- **Человеческие ресурсы:** некоторые сотрудники не смогли адаптироваться к онлайн-формату работы и не стали работать в таких условиях. Поставители услуг, которые грамотно консультируют клиентов офлайн, не всегда умеют консультировать онлайн. Кроме этого, нет достаточных знаний по компьютерной грамотности и возможностей социальных сетей и веб-платформ и мессенджеров. Кроме этого, наблюдается массовое профессиональное выгорание, утомление на фоне постоянного стресса и работы 24/7 по принятию входящих запросов, звонков, сообщений от клиентов в нерабочее время.

- **Финансовые:** для связи с клиентом онлайн, необходим доступ к ПК, смарт-гаджетам, высокоскоростному Интернету и/или мобильному интернету, что влечет за собой дополнительные затраты для клиентов. Некоторые организации стараются частично покрыть эти затраты. Кроме этого, при переходе в формат онлайн, у многих организаций возникла потребность в обновлении и модернизации веб-сайтов, создание новых платформ и инструментов предоставления онлайн-услуг, на которые изначально не выделялся бюджет.
- **Другие:** в некоторых организациях отсутствует система сбора данных для цифровых интервенций, а также система контроля качества предоставления цифровой услуги.



ПОТРЕБНОСТИ ДЛЯ УСПЕШНОГО ВНЕДРЕНИЯ УСЛУГИ

- **Технические:** достаточное количества ПК и смарт-гаджетов для персонала, качественных веб-камер, доступ клиентов к смарт-гаджетам и высокоскоростному мобильному интернету, абонплата доступа к Zoom, необходимость в отдельных помещениях для онлайн-консультаций, модернизация веб-сайтов, создание новых платформ и инструментов предоставления онлайн-услуг.
- **Персонал:** дополнительный персонал для поддержки оказания цифровых услуг, медиаспециалисты, IT-специалисты, менеджеры по коммуникациям, контент-специалисты. Необходима профилактика профессионального выгорания, а также правильная организация управления клиентскими запросами.
- **Навыки:** обучение ключевого персонала по работе с социальными сетями и особенностям онлайн-консультирования клиентов, необходимы специальные навыки, необходимые для предоставления цифровых услуг, для контроля качества и их учёта; необходим тренинг по информационной безопасности.
- **Финансовые:**
 - Оплата телефонной и интернет-связи для клиентов;
 - Аренда дополнительных помещений для консультантов;
 - Обновление технических возможностей организации / сервис-провайдеров (ноутбуки, гаджеты, веб-камеры, роутеры, качественное интернет-соединение);
 - Дополнительное финансирование на развитие веб-сайтов;
 - Дополнительное финансирование на оплату труда IT-специалистов, контент-менеджеров, медиаменеджеров, модераторам групп;
 - Дополнительное финансирование на обновление и модернизацию веб-сайтов, создание новых платформ и инструментов предоставления онлайн-услуг;
 - Дополнительное финансирование на оплату контекстной рекламы веб-сайта на сайтах знакомств, в приложениях и т.д.

ЦЕЛЬ

Расширение доступа представителей ключевых групп населения к информационным и консультационным услугам, услугам сексуального, репродуктивного и психического здоровья и снижения вреда, профилактики ВИЧ и ВИЧ-сервисам, мобилизация сообщества, содействие развитию системы социальных и медицинских услуг, повышение уровня осведомленности о наркополитике, обеспечение коммуникации «равный-равному» и обратной связи с представителями сообществ, получение онлайн-консультаций разных специалистов, регистрация на тестирования на ВИЧ и ИППП, повышение осведомленности о самотестировании, прохождение ассистированного тестирования на ВИЧ и ИППП.

ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ДЛЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Аутрич	Снижение вреда
Информирование и поддержка	Общие вопросы профилактики ВИЧ
	Онлайн-консультирование медицинскими работниками
	Путеводитель по ВИЧ-услугам
	Снижение вреда
	Тестирование и консультирование на ВИЧ
Консультирование и поддержка	Снижение вреда
	Психологические услуги
	Юридическая помощь
Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Предупреждение насилия и ответные меры
	Предэкспозиционная (ПрЕП) или доконтактная профилактика (ДКП) (PreP)
	Программы раздачи презервативов и лубрикантов
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи
	Профилактика и ответ на передозировки опиоидами
	Самотестирование на ВИЧ
	Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)
	Снижение вреда
	Снижение вреда от употребления рекреационных наркотиков
	Тестирование и консультирование на ВИЧ

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Переадресация	Адресная
	Онлайн-консультирование медицинскими работниками
	Снижение вреда
	Тестирование и консультирование на ВИЧ
Перечень вопросов для скрининга (Check list screening)	Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)
	Тестирование и консультирование на ВИЧ
Экспресс-тестирование (скрининг)	Самотестирование на ВИЧ
Медицинский осмотр	CD4
	Антиретровирусная терапия
	Вирусная нагрузка
	Лечение вируса папилломы человека (ВПЧ)
	Лечение гепатита С
	Лечение гепатита В
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи
	Профилактика и ответ на передозировки опиоидами
Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)	

ЦИФРОВЫЕ ИНТЕРВЕНЦИИ

N	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
1	Веб-страница посвященная здоровью с возможностью онлайн-записи на тестирование для MSM	MSM/ЛГБТ, трансгендерные люди	https://genderz.org.ua/zdorovya/	Запорожский областной благотворительный фонд «Гендер Зед»	Украина
2	Информационный проект Снижения вреда «Мотылек»	Люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики, НПО, эксперты в сфере снижения вреда	https://www.motilek.com.ua/ https://forum.motilek.com.ua/	Всеукраинский благотворительный фонд «ДРОП ИН ЦЕНТР»	Украина
3	Информирование и оказание консультативных услуг через Telegram-канал и сайт организации	Женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), секс-работницы и секс-работники (СР), трансгендерные люди	https://zan-talaby.kz/ru/	ОО «Центр правовой защиты «Заң талабы»	Казахстан

№	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
4	Консультирование и поддержка при самотестировании на ВИЧ	Женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики, МСМ / ЛГБТ, секс-работницы и секс-работники (СР)	F. Checkpoint: ŽIV prevencijos centras; web-страница - Demetra.lt	Association of HIV affected women and their families	Литва
5	Ресурс Help24 для рейтингования и оценки лечебных учреждений и врачей	Женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики, молодежь, МСМ / ЛГБТ, секс-работницы и секс-работники (СР), трансгендерные люди	https://help24.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
6	Ресурс для онлайн-консультирования целевых групп медицинскими работниками (телемедицина), юристами и психологами	Женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики, молодежь, МСМ / ЛГБТ, секс-работницы и секс-работники (СР), трансгендерные люди	https://dev.help24.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
7	Сейф-боксы для МСМ	МСМ/ЛГБТ	https://oraltest.org.ua/ru	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
8	Тест для жизни	Люди, употребляющие наркотики, молодежь, МСМ / ЛГБТ, секс-работницы и секс-работники (СР), трансгендерные люди	http://hivtest.com.ua/	Благотворительная организация «100 PERCENT LIFE» («Всеукраинская сеть людей, живущих с ВИЧ»)	Украина
9	Улучшение доступа к PrEP	МСМ/ЛГБТ	www.prep.com.ua	ОО «АЛЪЯНС. ГЛОБАЛ»	Украина
10	Улучшение доступа к тестированию на ВИЧ и ИППП	МСМ/ЛГБТ	www.gettest.com.ua	ОО «АЛЪЯНС. ГЛОБАЛ»	Украина
11	Цифровая платформа для экспериментирующей молодежи Drugstore	Люди, употребляющие наркотики, молодежь, МСМ / ЛГБТ, трансгендерные люди	https://drugstore.org.ua	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина



МЕТОДЫ КОММУНИКАЦИИ

Веб-платформы, мобильные приложения



ОСНОВНЫЕ ПЛАТФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ

Отдельные веб-сайты, которые могут дополняться мобильными приложениями.



ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГИ

- **Персонал:** менеджер (-ка) / административный персонал, технический (-ая) администратор (-ка) сайта и приложения, модераторы сайта и приложения, райтеры текстов, поставщики услуг по профилю, креативный менеджер (-ка).
- **Роль персонала:** административный персонал следит за сайтом, обеспечивает информационное наполнение Интернет-ресурсов. В некоторых организациях эта роль распределена между профильными специалистами: каждый сотрудник отвечает за предоставление информации в контексте ВИЧ еженедельно. Административный персонал следит за появлением новых запросов, которые распределяет по профильным специалистам (-кам), ИТ-персонал обеспечивает техническую поддержку веб-сайтов и приложений. Поставщики услуг проводят онлайн-консультирование клиентов. Ответственные за доставку заказанных материалов, организуют или самостоятельно проводят доставку материалов клиентам.
- **Роль клиента:** клиенты имеют доступ к актуальной информации и возможности получить онлайн-консультацию, зарегистрироваться на тестирование, заказать доставку «сейф бокса» с быстрыми тестами и раздаточными материалами, получить детальные инструкции по самотестированию, проходить самостоятельное и ассистированное тестирование на ВИЧ и ИППП. Кроме этого, клиенты принимают участие в опросе и дают обратную связь при проведении оценки лечебных заведений и врачей.
- **Инфраструктура:** наличие функционирующего современного онлайн-ресурса, доступ как персонала, так и клиентов к Интернет-соединению, наличие ПК/ноутбука, смарт-гаджетов.
- **Руководства и инструкции:** международные и внутренние руководства и инструкции по предоставлению цифровых и удаленных услуг, руководства и инструкции для специалистов (онлайн-консультантов) и администраторов; внутренние инструкции по работе с веб-ресурсом по предоставлению услуг, доставки материалов (правила логистики передвижения клиента и социального работника, организация коммуникации клиент-социальный работник; клиент-такси; мониторинг доставки). Персонал организации должен пройти инструктаж по работе с админчастью сайта и по работе с клиентами.
- **Дополнительные затраты:** разработка сайта и чата, хостинг, новое программное обеспечение, зарплата для менеджера сайта, автора статей, обучение персонала новым навыкам, услуги доставки, пиар-активность, сбор и анализ данных для контента на сайт/оценка провайдеров услуг.



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Конфиденциальность и сохранность данных обеспечивается:

- анонимностью клиента при получении услуг путем присваивания ему индивидуального кода;
- качественной защитой базы данных;
- защитой с помощью надежного пароля административной части сайта. Доступ ко всем данным имеет только менеджер, а социальные работники имеют доступ только к данным по своему региону;
- подписанной формой о неразглашении данных социальными работниками;
- ежемесячным контролем безопасности системы со стороны разработчика.



УЧЁТ И ОТЧЕТНОСТЬ

- **Отчетные данные:** количество просмотров, количество новых пользователей, количество сеансов и просмотров, количество контактов, количество услуг, количество SMS, количество звонков, количество индивидуальных клиентов, рейтинг поставителей услуг, перечень проблем, с которыми обратился клиент, количество перенаправлений, количество собранных консилиумов;
- **Сбор данных:** данные осуществляется либо автоматически, либо данные собираются поставителем услуг, менеджером направления или с помощью специалиста МиО;
- **Инструменты сбора данных:** с помощью Google Аналитики, автоматически, с помощью автоматических систем учета онлайн-консультаций, веб-платформ (административная часть, чат Битрикс), базы 1С, Excel-таблиц, с помощью специальных мобильных приложений, связанных с веб-сайтом;
- **Методы обеспечения уникальности клиентов:** учёт уникальных пользователей осуществляется инструментами Google Аналитики, верификация по уникальному коду клиента, по номеру телефона.



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

- **Ответственный:** менеджер (-ка) направления, специалист МиО;
- **Руководства и инструкции:** имеются в тех организациях, которые предоставляют дополнительные услуги через веб-сайт – онлайн консультирование, рейтингование поставителей услуг, заказ и доставку материалов, доставку клиентов на услугу;
- **Методы контроля качества:** анализируется количество посещений и просмотров. Существует опрос клиентов на сайте, обратная связь через социальные сети и электронную почту, проводится регулярный анализ комментариев и отзывов клиентов, в том числе о полученной услуге;
- **Частота проведения контроля качества:** автоматически, каждый день.



ВЫЗОВЫ И БАРЬЕРЫ

- **Юридические:** нет.
- **Операционные:** сроки и процедуры закупок, проведение конкурсов среди поставщиков услуг, достаточно длительная процедура разработки и тестирования мобильных приложений.
- **Человеческие ресурсы:** новые роли – ИТ-специалист, модератор, копирайтер, контент-менеджер. Необходимость обучения персонала новым навыкам.
- **Финансовые:** требует значительных финансовых вложений по разработке сайта либо его улучшения, подключения онлайн-чата, разработки отдельного мобильного приложения. Необходимость покупки сертификата для сайта, а также на создание дополнительных страниц на нем. Ресурсы также требует значительных финансовых вложений на оплату онлайн-консультаций специалистов.
- **Другие:** нет.



ПОТРЕБНОСТИ ДЛЯ УСПЕШНОГО ВНЕДРЕНИЯ УСЛУГИ

- **Технические:** наличие доступа как персонала, так и клиентов к Интернет-соединению, наличие ПК/ноутбука, смарт-гаджетов.
- **Персонал:** новые роли — IT-специалист, модератор, копирайтер, контент-менеджер.
- **Навыки:** дополнительная подготовка социальных работников по работе с данными в Excel, работе с административной частью веб-ресурса и онлайн-ресурсами, необходимы навыки в проведении опросов, социальных исследований, коммуникации (для сбора обратной связи и оценивания сервис-провайдеров).
- **Финансовые:** оплата работы большего количества технического и творческого персонала. Финансовые ресурсы для «раскрутки» ресурсов – на оплату контекстной рекламы сайта в соцсетях, на сайтах знакомств, в приложениях и т.д.
- **Другие:** нет.

МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ



ЦЕЛЬ

Предоставление информации по профилактике (в том числе различных материалов о ВИЧ/СПИДе, туберкулезе и вирусных гепатитах, ОЗТ, информации о ближайших медицинских центрах и услугах, которые они предоставляют), возможность записаться на приём или консультацию, предоставление индивидуального консультирования (предоставление обратной связи, «группа реагирования», которая оперативно помогает решить некоторые проблемы клиентов). Мобильное приложение позволяет улучшить доступ и удобство использования материалов онлайн для смартфонов Android и iOS. Также пациентам и клиентам предоставляется (представителям ключевых групп) информацию о: 1) прозрачных рейтингах лечебных учреждений и врачей; 2) услугах, которые предоставляются ВИЧ-позитивным пациентам в лечебных учреждениях; 3) графиках работы лечебных учреждений и врачей; 4) доступ к персональным медицинским записям; 5) автоматические напоминания о процедурах/лечении.



ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ДЛЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Информирование и поддержка	Онлайн-консультирование медицинскими работниками
Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Лечение туберкулеза
Консультирование и поддержка	Лечение туберкулеза
	Предупреждение насилия и ответные меры
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи
	Психологические услуги
	Снижение вреда от употребления рекреационных наркотиков
	Юридическая помощь

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Опиоидная заместительная терапия (ОЗТ) и другие методы лечения наркозависимости, основанные на данных доказательной медицины
	Предупреждение насилия и ответные меры

ЦИФРОВЫЕ ИНТЕРВЕНЦИИ

N	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
1	Мобильное приложение для онлайн-консультирования Free2Ask	Люди, употребляющие наркотики, молодежь, МСМ / ЛГБТ, трансгендерные люди	Free2Ask в App Store и Google Play	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
2	Мобильное приложение по ОЗТ, ВИЧ/АРТ, ТБ и вирусных гепатитах	Люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики, медработники, НПО, пациенты ОЗТ	https://zpt.org.ua/uk/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
3	Мониторинг ТБ программы силами сообществ	ТБ-пациенты	OneImpact Kyrgyzstan	AFEW Kyrgyzstan	Кыргызстан
4	Ресурс Help24 для рейтингования и оценки лечебных учреждений и врачей	Люди, употребляющие наркотики	https://help24.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
5	Социальное сопровождение лиц, больных туберкулезом с помощью мобильного приложения OneImpact	ТБ-пациенты	Мобильный додаток OneImpact	БО «Сеть 100 процентов жизни. Львов»	Украина

МЕТОДЫ КОММУНИКАЦИИ

Мобильные приложения, индивидуальные звонки, SMS, группы обмена сообщениями/чаты, веб-платформы.

ОСНОВНЫЕ ПЛАТФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ

App Store и Google Play, мобильное приложение OneImpact, веб-сайт: <https://zpt.org.ua/uk/>.



ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГИ

- **Персонал:** руководитель, менеджер, аутрич-работник, медицинский персонал, административный персонал, психолог, юрист.
- **Роль персонала:** информирование клиентов о мобильном приложении, услугах, обновление информации в мобильном приложении.
- **Роль клиента:** получение услуг, предоставление обратной связи и запросов на получение услуг.
- **Инфраструктура:** интернет-соединение, доступ к приложениям, смарт-гаджеты, навыки работы онлайн и с ПК.
- **Руководства и инструкции:** руководства по использованию приложения, руководства для персонала.
- **Дополнительные затраты:** оплата аренды, Интернета, ПК и смартфонов, пополнения мобильных телефонов для клиентов проектов, оплата персонала, проведение обучающих материалов и затраты на продвижение мобильного приложения.



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

В некоторых случаях персональные данные не используются или обеспечивается подписание соглашения на использование персональных данных, или согласовываются необходимые алгоритмы в процессе разработки.



УЧЁТ И ОТЧЕТНОСТЬ

- **Отчетные данные:** количество клиентов, количество контактов, количество звонков, количество посещений, количество консультаций, количество перенаправлений, количество собранных консилиумов, рейтинг;
- **Сбор данных:** данные собираются автоматически, менеджером проекта, специалистом по мониторингу и оценке или другими специалистами;
- **Инструменты сбора данных:** LiveChat, также данные собираются автоматически, через мобильное приложение «Check&Rate», административная часть Help24 (административная часть, чат Битрикс);
- **Методы обеспечения уникальности клиентов:** дублирование не является проблемой для некоторых организаций или не отслеживается.



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

- **Ответственный:** менеджер, руководитель или специалист по мониторингу и оценке;
- **Руководства и инструкции:** в некоторых случаях есть инструкции;
- **Методы контроля качества:** в некоторых случаях ежеквартально руководитель и специалист по мониторингу и оценке отслеживают обратную связь, количество предоставленных услуг, а также освещают ключевые моменты на собраниях;
- **Частота проведения контроля качества:** в некоторых случаях ежеквартально.



ВЫЗОВЫ И БАРЬЕРЫ

- **Юридические:** персонализация данных.
- **Операционные:** отсутствие смартфонов у клиентов.
- **Человеческие ресурсы:** дополнительный персонал.
- **Финансовые:** затраты на поддержание мобильного приложения, разработку сайта, оплату персонала, абон-плату, техническую поддержку и т.п.
- **Другие:** противодействие со стороны медицинского сообщества, неприятие данного приложения. Рассматривают, как еще одну книгу жалоб.



ПОТРЕБНОСТИ ДЛЯ УСПЕШНОГО ВНЕДРЕНИЯ УСЛУГИ

Необходимы дополнительные финансовые ресурсы.

ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ



ЦЕЛЬ

Мониторинг наличия препаратов для лечения ВИЧ, гепатитов и ТБ, напоминания об анализах и обследованиях, поддержания обратной связи с врачами, продвижение социальных и профилактических услуг среди ключевых групп и ЛЖВ, фиксация нарушения прав, кейс-менеджмент случаев нарушения прав, регистрация всех услуг предоставленных социальным работником с верификацией клиентов в режиме реального времени, оценка клиентом предоставленных услуг, улучшение качества социальных услуг.



ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ДЛЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Диагностика и постановка диагноза	Антиретровирусная терапия
	Лечение гепатита С
	Лечение гепатита В
	Лечение оппортунистических инфекций
	Лечение туберкулеза
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ
	Профилактика передачи ВИЧ инфекции от матери ребенку
Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)	

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.)	Гуманитарная поддержка
Информирование и поддержка	Общие вопросы профилактики ВИЧ
	Путеводитель по ВИЧ-услугам
Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Нарушение прав человека
Консультирование и поддержка	Лечение туберкулеза
	Онлайн-консультирование медицинскими работниками
	Паллиативная помощь
	Предэкспозиционная (ПрЕП) или доконтактная профилактика (ДКП) (PreP)
	Программы выдачи и обмена игл и шприцев
	Программы раздачи презервативов и лубрикантов
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи
	Психологические услуги
	Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве
	Тестирование и консультирование на ВИЧ
Юридическая помощь	
Медицинский осмотр	Антиретровирусная терапия
	Лечение гепатита С
	Лечение гепатита В
	Лечение оппортунистических инфекций
	Лечение туберкулеза
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ
	Профилактика передачи ВИЧ-инфекции от матери ребенку
	Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)
Мониторинг	Антиретровирусная терапия
	Лечение гепатита С
	Лечение гепатита В
	Лечение ТБ
	Нарушение прав человека

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	COVID-19
	Лечение гепатита С
	Лечение гепатита В
	Лечение оппортунистических инфекций
	Лечение туберкулеза
	Нарушение прав человека
	Общие вопросы профилактики ВИЧ
	Паллиативная помощь
	Постконтактная профилактика (PEP)
	Предэкспозиционная (ПрЕП) или доконтактная профилактика (ДКП) (PreP)
	Преодоление внутренней и внешней стигмы по отношению к ВИЧ+ женщинам
	Программы выдачи и обмена игл и шприцев
	Программы раздачи презервативов и лубрикантов
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи
	Профилактика передачи ВИЧ-инфекции от матери ребенку
Переадресация	Самотестирование на ВИЧ
	Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)
Тестирование	Тестирование и консультирование на ВИЧ
	Адресная
	CD4
	Вирусная нагрузка
	Лечение гепатита С
	Лечение гепатита В
	Лечение туберкулеза
	Самотестирование на ВИЧ
Экспресс-тестирование (скрининг)	Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)
	Тестирование и консультирование на ВИЧ
	Лечение гепатита С
	Лечение гепатита В
Экспресс-тестирование (скрининг)	Самотестирование на ВИЧ
	Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)



ЦИФРОВЫЕ ИНТЕРВЕНЦИИ

N	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
1	Life4me+ App	Женщины, живущие с ВИЧ, Люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), Люди, употребляющие наркотики, Молодежь, МСМ / ЛГБТ, Секс-работницы и секс-работники (СР), Трансгендерные люди	Life4me+	Life4me+	Швейцария
2	Информационно-телекоммуникационная система «ДАТА ЧЕК» — DATACHECK	Женщины, живущие с ВИЧ, Люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), Люди, употребляющие наркотики, Молодежь, МСМ / ЛГБТ, Секс-работницы и секс-работники (СР), Трансгендерные люди	https://play.google.com/store/apps/details?id=org.network.DataCheck.prod&hl=uk	Благотворительная организация «Всеукраинская сеть людей, живущих с ВИЧ» — «100 PERCENT LIFE»	Украина



МЕТОДЫ КОММУНИКАЦИИ

Индивидуальные звонки, SMS, веб-платформы, Push-уведомления, напоминания медицинских информационных систем/CRM систем, веб-платформы, собственное мобильное приложение.



ОСНОВНЫЕ ПЛАТФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ

Life4me+, Viber, WhatsApp, Telegram, DATACHECK.



ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГИ

- **Персонал:** руководитель (-ница) / Глава правления / Директор (-ка), менеджер (-ка) / административный персонал, социальный (-ая) работник (-ца), консультант (-ка) «равный (-ая) – равному (-ой)» / аутрич-работник (-ца).
- **Роль персонала:** предоставление услуг на постоянной основе.
- **Роль клиента:** подтверждает получение услуг, оценивает предоставленные услуги, запрашивает необходимые услуги, подает жалобы в случае нарушения прав.
- **Инфраструктура:** Интернет, телефон для провайдера услуг.
- **Руководства и инструкции:** N/A (не указаны).
- **Дополнительные затраты:** оплата услуг мобильного интернета для социальных работников.



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Персональные данные не собираются или система прошла государственную аттестацию по защите персональных данных.

УЧЁТ И ОТЧЕТНОСТЬ

- **Отчетные данные:** количество контактов, количество SMS, количество звонков, количество занятий (онлайн-сессий), количество индивидуальных клиентов, количество услуг, рейтинг;
- **Сбор данных:** поставитель (-ница) услуг, специалист (-ка) по мониторингу и оценке, или же в некоторых случаях данные собираются автоматически;
- **Инструменты сбора данных:** DATACHECK или собственное программное обеспечение;
- **Методы обеспечения уникальности клиентов:** N/A (не указаны).

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

- **Ответственный:** в некоторых случаях контроль осуществляет руководитель (-ница) или процесс автоматизирован;
- **Руководства и инструкции:** в некоторых случаях они есть, в других – отсутствуют;
- **Методы контроля качества:** осуществляются или через приложение и AppStore and Google Play, или DATACHECK;
- **Частота проведения контроля качества:** указано только в одном случае, что процесс автоматизирован.

ВЫЗОВЫ И БАРЬЕРЫ

- **Юридические:** N/A (не указаны).
- **Операционные:** мобильные телефоны и доступ к Интернету.
- **Человеческие ресурсы:** обучение специалистов.
- **Финансовые:** необходимы дополнительные финансовые ресурсы для разработки софта, обеспечения провайдеров услуг гаджетами и доступом к мобильному Интернету.
- **Другие:** обучение пользователей и персонала, а также дистанционная техническая поддержка.

ПОТРЕБНОСТИ ДЛЯ УСПЕШНОГО ВНЕДРЕНИЯ УСЛУГИ

- **Технические:** N/A (не указаны).
- **Персонал:** N/A (не указаны).
- **Навыки:** N/A (не указаны).
- **Финансовые:** развитие приложения, для чего необходимы дополнительные финансовые ресурсы (USD 50000).

ТЕЛЕФОННЫЕ И ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

ЦЕЛЬ

Оказание психоэмоциональной поддержки клиентам, информирование о сервисах и услугах, индивидуальное консультирование клиентов по вопросам ВИЧ/СПИДа «равными» консультантами или отдельными специалистами, получение психологической и юридической помощи, сбор информации о потребностях клиентов и их перенаправление для получения необходимой помощи, оказание экстренной помощи и защиты прав, удаленное сопровождение клиентов и кейс-менеджмент.

ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ДЛЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Аутрич	Программы выдачи и обмена игл и шприцев
	Программы раздачи презервативов и лубрикантов
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ
Диагностика и постановка диагноза	Антиретровирусная терапия
Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.)	Самотестирование на ВИЧ
Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Антиретровирусная терапия
	Гуманитарная поддержка
	Досуг
	Лечение оппортунистических инфекций
	Постконтактная профилактика (PEP)
	Предупреждение насилия и ответные меры
	Предэкспозиционная (ПрЕП) или доконтактная профилактика (ДКП) (PreP)
	Преодоление внутренней и внешней стигмы по отношению к ВИЧ+ женщинам
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи
	Профилактика передачи ВИЧ-инфекции от матери ребенку
	Психологические услуги
	Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве
Юридическая помощь	

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Консультирование и поддержка	CD4
	Антиретровирусная терапия
	Вирусная нагрузка
	Гормональная терапия
	Гуманитарная поддержка
	Досуг
	Лечение вируса папилломы человека (ВПЧ)
	Лечение гепатита С
	Лечение гепатита В
	Лечение оппортунистических инфекций
	Лечение туберкулеза
	Онлайн-консультирование медицинскими работниками
	Опиоидная заместительная терапия (ОЗТ) и другие методы лечения наркозависимости, основанные на данных доказательной медицины
	Профилактика передачи ВИЧ-инфекции от матери ребенку
	Паллиативная помощь
	Постконтактная профилактика (PEP)
	Предупреждение насилия и ответные меры
	Предэкспозиционная (PrEP) или доконтактная профилактика (ДКП) (PreP)
	Преодоление внутренней и внешней стигмы по отношению к ВИЧ+ женщинам
	Программы выдачи и обмена игл и шприцев
	Программы раздачи презервативов и лубрикантов
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи
	Профилактика и ответ на передозировки опиоидами
	Профилактика передачи ВИЧ-инфекции от матери ребенку
	Психологические услуги
	Самотестирование на ВИЧ
	Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)
	Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве
	Тестирование и консультирование на ВИЧ
Юридическая помощь	

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Лечение и уход	Антиретровирусная терапия
Медицинский осмотр	Антиретровирусная терапия
Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Досуг
	Лечение гепатита С
	Лечение гепатита В
	Лечение туберкулеза
	Постконтактная профилактика (PEP)
	Предупреждение насилия и ответные меры
	Предэкспозиционная (PrEP) или доконтактная профилактика (ДКП) (PreP)
	Преодоление внутренней и внешней стигмы по отношению к ВИЧ+ женщинам
	Программы выдачи и обмена игл и шприцев
	Программы раздачи презервативов и лубрикантов
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи
	Профилактика передачи ВИЧ-инфекции от матери ребенку
	Постконтактная профилактика (PEP)
	Психологические услуги
	Самотестирование на ВИЧ
	Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)
	Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве
Тестирование и консультирование на ВИЧ	
Юридическая помощь	
Первая медицинская помощь / Антикризисное реагирование	Профилактика передачи ВИЧ-инфекции от матери ребенку
Переадресация	Адресная
	Досуг
	Постконтактная профилактика (PEP)
	Предупреждение насилия и ответные меры
	Предэкспозиционная (PrEP) или доконтактная профилактика (ДКП) (PreP)
	Преодоление внутренней и внешней стигмы по отношению к ВИЧ+ женщинам
	Программы раздачи презервативов и лубрикантов

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Переадресация	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи
	Профилактика передачи ВИЧ-инфекции от матери ребенку
	Психологические услуги
	Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве
Юридическая помощь	
Перечень вопросов для скрининга (Check list screening)	Лечение туберкулеза
Тестирование	CD4
	Вирусная нагрузка
	Самотестирование на ВИЧ
	Тестирование и консультирование на ВИЧ
Экспресс-тестирование (скрининг)	Лечение гепатита С
	Лечение гепатита В
	Самотестирование на ВИЧ
	Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)



ЦИФРОВЫЕ ИНТЕРВЕНЦИИ

N	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
1	«Школа жизни с ВИЧ» для женщин и подростков, живущих с ВИЧ в Украине, а также членов их семей	Женщины, живущие с ВИЧ, молодежь, живущие с ВИЧ	www.pw.org.ua	БО «Позитивні жінки»	Украина
2	Hot line	Женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ)	The hot line numbers: +374 98 66 33 83, +374 99 65 33 83	Real World, real People NGO	Армения
3	Mobile case finding (MCF)	Люди, употребляющие наркотики		МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
4	Online and telephone counseling with outreach workers, social workers, psychologists and medical worker	Люди, употребляющие наркотики, молодежь, МСМ / ЛГБТ, секс-работницы и секс-работники (СР)		NGO Juventas	Черногория

№	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
5	Аутрич и профилактика ВИЧ	Женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики, молодежь, МСМ / ЛГБТ, секс-работницы и секс-работники (СР), трансгендерные люди		БО Благотворительный фонд «Реабилитационный центр наркозависимых Захид шанс»	Украина
6	Аутрич и телефонная работа для ЛУН	Люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики, МСМ / ЛГБТ, трансгендерные люди	FACEBOOK PHOENIX 2009	ФЕНИКС 2009	Грузия
7	Общенациональная Горячая линия по вопросам ВИЧ/СПИД и туберкулеза	Женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики, молодежь, МСМ / ЛГБТ, секс-работницы и секс-работники (СР), трансгендерные люди	http://www.helpme.com.ua/ua/main/	Благотворительная организация «Фонд профилактики химических зависимостей и СПИДа»	Украина
8	Общественная Организация «Судманд»	Женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики, молодежь, МСМ / ЛГБТ, секс-работницы и секс-работники (СР), трансгендерные люди	https://www.facebook.com/pg/Общественная-Организация-Судманд-120653901433906/	Общественная Организация «Судманд»	Таджикистан
9	Профилактика ВИЧ/СПИДа, туберкулеза, ИППП, гепатитов среди уязвимых групп населения	Люди, употребляющие наркотики, секс-работницы и секс-работники (СР), трансгендерные люди		Хмельницкая ассоциация общественного здоровья «Виктория»	Украина
10	Распространение оральных тестов через тестоматы	Люди, употребляющие наркотики, Молодежь, МСМ / ЛГБТ, секс-работницы и секс-работники (СР), трансгендерные люди	Платформа для генерирования qr-кодов: https://safelove.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
11	Сопровождение в лечении ВИЧ для ЛУИН	Люди, употребляющие наркотики		ВБО «Конвиктус Украина»	Украина
12	Телефонное/вайбер/зум/ФБ — консультирование по всем аспектам жизни с ВИЧ (социально, психологическое, медицинское, юридическое)	Женщины, живущие с ВИЧ	Группа в вайбере https://www.facebook.com/vilsnidsunorg	Общественная организация «Солнечный круг»	Украина



МЕТОДЫ КОММУНИКАЦИИ

Телефонная связь — для консультирований по телефону, горячих линий, телефонного сопровождения клиентов. Очень часто для сопровождения клиентов, а также в рамках удаленного кейс-менеджмента (поиск, выявление, диагностика, лечение, сопровождение клиента) телефонный метод коммуникации совмещается с онлайн коммуникацией (с использованием веб мессенджеров и платформ).



ОСНОВНЫЕ ПЛАТФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ

Телефон, sms, Viber, Zoom, CRM system, Facebook, Skype, WhatsApp.



ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГИ

- **Персонал:** менеджер(-ка) / административный персонал, медицинский(-ая) работник(-ца), социальный(-ая) работник(-ца), консультант(-ка) «равный(-ая) – равному(-ой)» / аутрич-работник(-ца), психолог(-иня), юрист (-ка), кейс-менеджер(-ка).
- **Роль персонала:** контакт с клиентом(-кой) посредством телефонной или онлайн-связи, предоставление информации, консультирование, сбор потребностей клиента (-ки), адресная переадресация клиента, информирование о проведении и непосредственное проведение индивидуальных и групповых консультаций, сопровождение и кейс-менеджмент клиента(-ки).
- **Роль клиента:** звонит на горячую линию, принимает участие в индивидуальных и групповых встречах, получает индивидуальное и групповое консультирование специалистов, получает перенаправления для получения специфической помощи, получает социальное и медицинское индивидуальное сопровождение, участвует во всех мероприятиях в онлайн-формате, проходит тестирование/самотестирование, диспансеризацию, получает АРТ.
- **Инфраструктура:** необходимо организовать отдельные помещения для специалистов для онлайн-консультирования и обеспечения конфиденциальности. Наличие у персонала и у клиентов телефонов, смарт гаджетов, ПК, ПК или ноутбука, доступ к Интернет-соединению, мобильный Интернет, наличие аккаунтов в социальных сетях и мессенджерах, наличие специального программного обеспечения и средств записи данных. Необходимо организовать регулярное техническое обслуживание оргтехники. Для «горячей линии» необходима CRM-система.
- **Руководства и инструкции:** внутренние руководства и инструкции по предоставлению цифровых и удаленных услуг.
- **Дополнительные затраты:** необходимы дополнительные затраты на новые устройства (ноутбуки, гаджеты), высокоскоростной Интернет, абонентскую плату для обеспечения телефонной связи, новое программное обеспечение (Zoom), разработку программного обеспечения для фиксации и обработки обращений, обучение новым навыкам работы с новыми программами и инфоплатформами, аренду новых рабочих мест (офиса на льготной основе), аренду облачного сервера для хранения данных, средства на расширение услуг — транспортировку и узкую профпомощь (психолог, психиатр, медицинские работники).



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- Путем подписания информированных согласий и документов о конфиденциальности и неразглашении информации.
- Услуги предоставляются анонимно, клиентам присваиваются коды.
- База данных клиентов, не сопряженная с другими базами или медицинскими информационными системами и защищена надежным паролем.

УЧЁТ И ОТЧЕТНОСТЬ

- **Отчетные данные:** количество контактов, количество звонков, количество занятий (онлайн-сессий), количество услуг, количество индивидуальных клиентов;
- **Сбор данных:** осуществляется поставителем (-ницей) услуг, менеджером (-кой), специалистом (-кой) по мониторингу и оценке;
- **Инструменты сбора данных:** с помощью Excel, ведомостей и отчетов поставителей услуг, специально разработанного программного обеспечения;
- **Методы обеспечения уникальности клиентов:** ежемесячные сверки, а также с помощью уникального кода.

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

- **Ответственный:** поставитель (-ница) услуг, менеджер (-ка), специалист (-ка) по мониторингу и оценке;
- **Руководства и инструкции:** в 50% случаев организации не используют руководства и инструкции;
- **Методы контроля качества:** сбор обратной связи от клиентов (-ок), аудиты руководства, «тайный клиент», анализ предоставленных отчетов, выборочная проверка посредством обратного звонка клиенту (-ке) и сбора обратной связи, онлайн-анкетирование клиентов;
- **Частота проведения контроля качества:** в некоторых организациях, контроль качества не проводится, большинство организаций проводит контроль качества ежемесячно.

ВЫЗОВЫ И БАРЬЕРЫ

- **Юридические:** N/A (не указаны).
- **Операционные:** перевод всех офлайн-услуг в формат онлайн, организация отдельных рабочих мест для онлайн-консультирования, временные ресурсы, необходимые на обучение и адаптацию.
- **Человеческие ресурсы:** необходимо обучение новым навыкам – навыкам онлайн консультирования, надежного и качественного общения с клиентами, ведения онлайн мероприятий в различных мессенджерах и на различных онлайн-платформах для коммуникаций.

Риски, связанные с переходом на онлайн-режим – кибер-риски, преследование в интернет-пространстве и буллинг. Нет знаний по обеспечению безопасности предоставления информации в онлайн-пространстве, а также оценки качества полученных знаний в обучающих онлайн-семинарах и тренингах. Высокие нагрузки на социальных работников / работниц и сервис-провайдеров (физические, психические, высокий уровень стрессов и профессионального выгорания, утомление персонала); повышенные риски для личного здоровья в процессе предоставления услуг: регулярное посещение медучреждений, соцслужб, мест скопления народа, транспортировка, многократное использование городского транспорта – риски инфицирования).
- **Учет:** отсутствие надежной системы учета и отчетности онлайн-услуг.
- **Финансовые:** дополнительные не запланированные затраты, связанные с переходом на онлайн-формат.
- **Доступ к услугам и нарушение прав:** Начиная с марта 2020 года связи с резким ростом пандемии COVID-19 в Таджикистане, местные органы власти, в том числе правоохранительные органы, отделы местных властей и медицинских учреждений, начали массовые проверки общественных организаций, в том числе дружественные кабинеты, которые уже много лет работают с уязвимыми женщинами (жены мигрантов, беженцы, секс-работницы, матери-одиночки и т.д.) с целью профилактики COVID-19 и выявление нарушений соблюдения санитарных норм. Последствиями таких действий даже стало закрытие некоторых организаций. Уязвимые женщины подвергались нарушениям прав со стороны правоохранительных органов и других агрессивно настроенных представителей общества, которые объясняли свои действия пользой обществу и заботой о чистоте и профилактике COVID-19.



ПОТРЕБНОСТИ ДЛЯ УСПЕШНОГО ВНЕДРЕНИЯ УСЛУГИ

- **Технические:** наличие отдельного, большого помещения для консультантов; техника и ПК нуждаются в обновлении и обслуживании, отсутствуют у многих смарт-гаджеты; необходимы отдельные физические средства для хранения данных (флеш-накопители или дополнительные переносные операционные диски), а также улучшение скорости и качества интернет-услуг, что требует закупить или разработать новое программное обеспечение, автоматизировать процессы. Кроме того, важны средства индивидуальной защиты.
- **Персонал:** необходим дополнительный персонал, имеющий специальные навыки для работы с ПК, предоставления цифровых услуг (психологи, социальные работники (-цы) и юристы), для контроля качества и их учёта, формирования отчетности и постановки задач в удаленном режиме.
- **Навыки:** навыки онлайн и телефонного консультирования, навыки работы с соцсетями, мессенджерами, знания и использование их функциональных возможностей в своей работе. Нужны навыки по разработке и внедрению процедур и политик, обеспечивающие защиту личных данных и конфиденциальность как клиента, так и представителя услуг при оказании цифровых услуг. Также необходима подготовка для работы в сфере профилактики выгорания, кибербезопасности.
- **Финансовые:** финансирование для стабильного предоставления услуг и устойчивости их предоставления.
- **Другие:** расширение услуг — острый запрос на постоянную/круглосуточную психологическую и консультационную поддержку; услуги транспортировки женщин с детьми, людей с инвалидностью и т.д. в медучреждения для лечения и диагностики, расширение спектра услуг для подростков и женщин ВИЧ+, 50+ (организация встреч, общения и обучения работе в онлайн и соцсетях, повышения информированности младшего и старшего поколения, общего населения и ВИЧ+ людей, мероприятия и инфокампании для снижения уровня стигмы).

АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ ТЕЛЕФОННЫЙ СЕРВИС



ЦЕЛЬ

Оказание психолого-психотерапевтической поддержки пациентов ОЗТ.



ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ДЛЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Консультирование и поддержка	Опиоидная заместительная терапия (ОЗТ) и другие методы лечения наркозависимости, основанные на данных доказательной медицины
	Психологические услуги



ЦИФРОВЫЕ ИНТЕРВЕНЦИИ

N	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
1	Автоматизированный телефонный сервис психолого-терапевтической поддержки пациентов ОЗТ	Люди, употребляющие наркотики, пациенты ОЗТ	https://www.uiphp.org.ua/uk/hromadske-zdorovia/podii-ta-anonsy/item/286-avtomatyzovanyi-telefonnyi-servis-psykholohoterapevtychnoi-pidtrymky-patsientiv-zpt	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина



МЕТОДЫ КОММУНИКАЦИИ

Телефонная связь.



ОСНОВНЫЕ ПЛАТФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ

Автоматизированный телефонный сервис.



ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГИ

- **Персонал:** менеджер (-ка) – администратор (-ка) сервиса.
- **Роль персонала:** мониторинг звонков и постоянная реклама услуги.
- **Роль клиента:** при звонках получают услуги психолого-психотерапевтической поддержки.
- **Операционные:** разработать автоматизированную систему, алгоритмы переходов к определенным звуковым дорожкам, записать звуковые сессии с привлечением специалистов.
- **Инфраструктура:** наличие автоматизированной телефонной системы.
- **Руководства и инструкции:** отдельной инструкции не требуется. Вводная информация на сайте <https://www.uiphp.org.ua/uk/hromadske-zdorovia/podii-ta-anonsy/item/286-avtomatyzovanyi-telefonnyi-servis-psykholohoterapevtychnoi-pidtrymky-patsientiv-zpt>.
- **Дополнительные затраты:** оплата разработки системы, оплата специалистов на запись звуковых сессий, покупка и абонплата номера.



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Не релевантно.



УЧЁТ И ОТЧЕТНОСТЬ

- **Отчетные данные:** количество звонков;
- **Сбор данных:** менеджер (-ка);
- **Инструменты сбора данных:** система имеет программу подсчета статистики-звонков;
- **Методы обеспечения уникальности клиентов:** не релевантно.



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

- **Ответственный:** менеджер (-ка);
- **Руководства и инструкции:** не требуется. Вводная информация на сайте <https://www.uiphp.org.ua/uk/hromadske-zdorovia/podii-ta-anonsy/item/286-avtomatyzovanyi-telefonnyi-servis-psykholohoterapevtychnoi-pidtrymky-patsientiv-zpt>;
- **Методы контроля качества:** анализ статистики звонков;
- **Частота проведения контроля качества:** раз в месяц.



ВЫЗОВЫ И БАРЬЕРЫ

- **Финансовые:** финансирование абонплаты и работы менеджера сервиса.



ПОТРЕБНОСТИ ДЛЯ УСПЕШНОГО ВНЕДРЕНИЯ УСЛУГИ

- **Операционные:** более широкая и постоянная реклама сервиса.

АВТОМАТЫ ВЫДАЧИ ТЕСТ-СИСТЕМ И ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ



ЦЕЛЬ

выдача презервативов, стерильного инъекционного инструментария, налоксона и тест-систем, а также информирование представителей ключевых групп



ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ДЛЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.)	Программы выдачи и обмена игл и шприцев
	Программы раздачи презервативов и лубрикантов
	Профилактика и ответ на передозировки опиоидами
	Самотестирование на ВИЧ
	Тестирование и консультирование на ВИЧ
Переадресация	Самотестирование на ВИЧ



ЦИФРОВЫЕ ИНТЕРВЕНЦИИ

N	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
1	Syringe vending machines	Люди, употребляющие наркотики, МСМ/ЛГБТ		Addiction Research Centre - Alternative Georgia	Грузия
2	Распространение оральных тестов через тестоматы	Люди, употребляющие наркотики, молодежь, МСМ/ЛГБТ, секс-работницы и секс-работники (СР), трансгендерные люди	Платформа для генерирования qr-кодов: https://safelove.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина



МЕТОДЫ КОММУНИКАЦИИ

Онлайн-платформа отсутствует (так как данная модель этого не предусматривает)



ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГИ

- **Персонал:** руководитель(-ница) / Глава правления/ директор (-ка), менеджер (-ка) / административный персонал, социальный (-ая) работник (-ца).
- **Роль персонала:** ответственный социальный работник ведет учет тестов и коробок презервативов, а также отвечает за наполнение тестоматов. В случае проблем в работе тестоматов, социальный работник направляет запрос менеджеру. Менеджер проводит инструктаж и осуществляет поддержку социальных работников, ведет онлайн-контроль и учет работы тестоматов в регионах, ежеквартально предоставляет отчет о распространении тестов и коробок презервативов через тестоматы, осуществляет ремонт тестоматов и доставку тестов и коробок презервативов в регионы.
- **Роль клиента:** получение услуг с помощью пластиковой карты клиента.
- **Инфраструктура:** клиент и администратор тестоматов должен иметь доступ к Интернету. Тестоматы работают через gps-навигатор, доступ к интернету не требуется. В другом примеры тестоматов были усовершенствованы для удобства клиентов. Так, например были добавлены ряд функций, предполагающих, что тестомат должны иметь доступ к Интернету, тачскрин и компьютер (LCD touchscreen, RFID card reader, Internet modem, small computer).
- **Руководства и инструкции:** есть в одном из двух примеров.
- **Дополнительные затраты:** человеческие ресурсы, затраты на производство тестоматов, печать коробочек и наклеек, обеспечение оральными тестами и презервативами, лубрикантами, пиар-активности, разработка посадочной страницы и административной части, доставка тестоматов, ремонт.



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Услуги или предоставляются анонимно, или данные не собираются (только администратор проекта имеет доступ к кодам клиентов или к другим данным клиентов).



УЧЁТ И ОТЧЕТНОСТЬ

- **Отчетные данные:** количество выданных тестов и презервативов, а также статистическая информация о поле, возрастной группе, истории тестирования на ВИЧ, предпочтений в виде сексуальных отношений;
- **Сбор данных:** специалист (-ка) по мониторингу и оценке, менеджер (-ка);
- **Инструменты сбора данных:** данные собираются автоматически;
- **Методы обеспечения уникальности клиентов:** используется уникальный код клиента.



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

- **Ответственный:** менеджер (-ка) или специалист (-ка) по мониторингу и оценке;
- **Руководства и инструкции:** есть в наличии;
- **Методы контроля качества:** N/A (нет данных);
- **Частота проведения контроля качества:** раз в квартал.



ВЫЗОВЫ И БАРЬЕРЫ

- **Юридические:** необходимы разрешения на установку таких автоматов (например, в г. Тбилиси, Грузия). Кроме этого, в некоторых странах есть юридические ограничения по проведению самотестирования на ВИЧ, которые согласно закона требуют, чтобы только медицинский работник проводил тестирование на ВИЧ.
- **Операционные:** в Грузии в период с августа по сентябрь 2020 года автоматы не работали из-за отсутствия расходных материалов. В Украине организации тоже испытывали ряд сложностей, а именно: 1. У некоторых социальных работников были сложности с запуском (программированием) тестоматов на регион; 2. Также в процессе сбоя работы тестомата часто причина могла быть решена на месте, но социальный работник не хотел ее решать, поэтому приходилось доставлять тестомат на завод; 3. Материал, из которого были произведены тестоматы оказался не настолько прочным, чтобы выдержать переезды с завода на место и обратно, учитывая также халатность транспортных компаний, поэтому один тестомат вышел из строя и был списан; 4. Одним из барьеров на сегодняшний день является невозможность выезда мастера на место, что часто растягивает во времени процесс ремонта (учитывая необходимость доставки на завод и обратно).
- **Человеческие ресурсы:** некоторые сотрудники, которые предоставляют услуги в рамках методов традиционной аутрич работы, видят для себя в данном подходе конкуренцию.
- **Финансовые:** для обеспечения наличия наклеек, коробочек для презервативов, презервативов и лубрикантов, тестов и оплаты логистики необходимо иметь определенное финансирование под интервенцию.



ПОТРЕБНОСТИ ДЛЯ УСПЕШНОГО ВНЕДРЕНИЯ УСЛУГИ

- **Технические:** тестоматы, Интернет и другие необходимые устройства (LCD touchscreen, RFID card reader, Internet modem, small computer).
- **Персонал:** обеспечение персонала и его обучение (1 социального работника для курирования активности в регионе. Навыки: базовая техническая грамотность, внимательность, ответственность).
- **Навыки:** обучение персонала.

Стоит более строго подходить к отбору подрядчика с требованием обеспечить постоянный выезд мастера на место и проведения инструктажа на местах со стороны производителя. Это позволит быстро запустить интервенцию и в дальнейшем ее осуществлять качественно и оперативно.

ДОСТАВКА МЕДИКАМЕНТОВ И ГУМАНИТАРНОЙ ПОМОЩИ



ЦЕЛЬ

Доставка гуманитарной помощи и медикаментов по запросу клиента.



ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ДЛЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.)	Антиретровирусная терапия
	Гуманитарная поддержка
	Лечение гепатита С
	Лечение гепатита В
	Лечение оппортунистических инфекций
	Лечение туберкулеза
	Программы раздачи презервативов и лубрикантов
	Профилактика передачи ВИЧ-инфекции от матери ребенку
	Самотестирование на ВИЧ
	Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве
Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Тестирование и консультирование на ВИЧ
	Юридическая помощь
	Гуманитарная поддержка



ЦИФРОВЫЕ ИНТЕРВЕНЦИИ

N	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
1	«Школа жизни с ВИЧ» для женщин и подростков, живущих с ВИЧ в Украине, а также членов их семей	Женщины, живущие с ВИЧ, молодежь, живущие с ВИЧ	www.pw.org.ua	БО «Позитивні жінки»	Украина
2	Online outreach, Delivery of commodities (condoms, lubricants, HIV test kits, info materials, face masks)	Молодежь, МСМ / ЛГБТ, секс-работницы и секс-работники (СР)		Center for information and counseling on reproductive health Tanadgoma	Грузия

№	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
3	Аутрич и профилактика ВИЧ	Женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики, молодежь, МСМ / ЛГБТ, секс-работницы и секс-работники (СР), трансгендерные люди		БО Благотворительный фонд «Реабилитационный центр наркозависимых Захид шанс»	Украина
4	Гуманитарная помощь уязвимым группам	Женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики, МСМ / ЛГБТ, секс-работницы и секс-работники (СР), трансгендерные люди		AFEW Kazakhstan	Казахстан
5	Доставка гуманитарной помощи	Люди, употребляющие наркотики		АНО Центр социальной помощи «ЛУНА»	Россия
6	Поддержка в период пандемии COVID-19	Женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ)		БО «Сеть 100 процентов жизни. Запорожье»	Украина
7	Предоставление АРТ и гуманитарной помощи	Люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ)		Независимый исследовательский Центр «Есть мнение»	Россия
8	Профилактика ВИЧ/СПИДа, снижение риска передачи ВИЧ-инфекции от матери к ребенку	Женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики, секс-работницы и секс-работники (СР)	FB Позитивні жінки Одеса	БО «Позитивні жінки»	Украина
9	Сейф-боксы для МСМ	МСМ/ЛГБТ	https://oraltest.org.ua/ru/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина



МЕТОДЫ КОММУНИКАЦИИ

Индивидуальные звонки, групповые звонки, SMS, социальные сети, группы обмена сообщениями / чаты, каналы (например, Telegram канал), форумы, веб-платформы.



ОСНОВНЫЕ ПЛАТФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ

Zoom, Skype, Viber, вебсайты, Facebook, VK, Whatsapp, Telegram, Zoom, Instagram, Dating applications.



ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГИ

- **Персонал:** руководитель (-ница) / Глава правления / Директор (-ка), социальный (-ая) работник (-ца), консультант (-ка) «равный (-ая) – равному (-ой)» / аутрич-работник (-ца), психолог (-иня), 3 социальных работницы для развития 3 направлений в г. Киев, в регионах – 1 социальная работница/консультантка, юрист (-ка).
- **Роль персонала:** поиск клиентов и предоставление услуг, ведение коммуникации с клиентами чатов и групп, звонки клиентам и т.п. Доставка клиентам материалов и гуманитарной помощи. Составление отчетов использования материалов (сейф-боксов, гуманитарной помощи). Получение запросов на предоставление услуг.
- **Роль клиента:** получение услуг и предоставление обратной связи.
- **Инфраструктура:** техника (ПК и мобильные телефоны), техническая поддержка и ремонт. Наличие автомобиля/мобильной амбулатории или договора с курьерскими доставками и почтой; специально оборудованного склада для хранения раздаточных материалов и продуктовых наборов. Флеш-карты для хранения данных. Интернет и затраты на мобильную связь.
- **Руководства и инструкции:** в некоторых случаях есть инструкции.
- **Дополнительные затраты:** оплата почтовых услуг для отправки расходников клиентам, затраты на бензин, затраты на Интернет и мобильную связь, расходы на рекламу, оплата персоналу, затраты на смартфоны и ПК.



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

В некоторых случаях используются кодирование данных, иногда подписываются информированные согласия на использование персональных данных, в других случаях все услуги предоставляются анонимно или конфиденциально (базы данных защищены, что регулярно контролируется руководством проекта).



УЧЁТ И ОТЧЕТНОСТЬ

- **Отчетные данные:** количество контактов, количество лайков, количество звонков, количество занятий (онлайн сессий), количество индивидуальных клиентов, количество услуг, количество просмотров;
- **Сбор данных:** поставитель (-ница) услуг, менеджер (-ка);
- **Инструменты сбора данных:** Google аналитика, таблицы Excel, электронная база данных;
- **Методы обеспечения уникальности клиентов:** уникальный код клиентов, персональные звонки.



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

- **Ответственный:** руководительница, менеджерки, поставители услуг, обратная связь клиентки;
- **Руководства и инструкции:** в некоторых организациях такие инструкции есть;
- **Методы контроля качества:** анализ обратной связи клиентов, анализ отчетности;
- **Частота проведения контроля качества:** каждый месяц, регулярно при предоставлении услуги, раз в квартал.



ВЫЗОВЫ И БАРЬЕРЫ

- **Юридические:** в некоторых странах есть юридические ограничения по внедрению ряда онлайн-услуг (например, самотестирование на ВИЧ), которые согласно закона требуют, чтобы только медицинский работник проводил тестирование на ВИЧ.
- **Операционные:** сложности для некоторых сотрудников перейти в онлайн-режим. Особые условия, среда, рабочее пространство, новые контракты, технические средства – оборудование, гаджеты, программное обеспечение, распределение времени и занятости между персоналом. Срок закупок, проведения конкурсов среди поставщиков согласно внутренним процедурам может повлиять на поставку товаров для сейф-боксов организациям. Так же нужно учитывать срок изготовления некоторых товаров. Кроме этого, необходима система рабочего планирования, учета и отчетности раздаточных материалов.
- **Человеческие ресурсы:** необходим дополнительный персонал, обучение онлайн-работе, эффективная коммуникация, также важно заниматься профилактикой профвыгорания.
- **Финансовые:** необходимы дополнительные финансовые ресурсы.
- **Другие:** необходима реклама и продвижение данных услуг (реклама). Высокие нагрузки на сотрудниц (физические, психические; повышенные риски для личного здоровья в процессе предоставления услуг: регулярное посещение медучреждений, соцслужб, скопления народа, транспортировка, многократное использование городского транспорта соцработницами в сутки – финансовая нагрузка и риски инфицирования).



ПОТРЕБНОСТИ ДЛЯ УСПЕШНОГО ВНЕДРЕНИЯ УСЛУГИ

- **Технические:** интернет, технические средства – оборудование, гаджеты, программное обеспечение, затраты на мобильную связь.
- **Персонал:** необходим дополнительный персонал, обучение онлайн-работе, эффективная коммуникация, также важно заниматься профилактикой профвыгорания.
- **Навыки:** обучение онлайн-работе, навыки эффективной коммуникации, также важно заниматься профилактикой профессионального выгорания. Улучшение базы данных (в том числе и безопасности базы данных).
- **Финансовые:** таргетинговая реклама онлайн, активная работа в соцсетях по рекламе ресурса, продвижение ресурса онлайн.

ОРГАНИЗАЦИЯ ТРАНСПОРТА КЛИЕНТУ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ



ЦЕЛЬ

Регистрация на услугу и доставка клиента на такси к пункту получения PrEP (в т. ч. курьерская доставка) и обратно к месту жительства клиента в сопровождении социальных работников проекта.



ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ДЛЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Транспортировка клиента	Предэкспозиционная (ПрЕП) или доконтактная профилактика (ДКП) (PreP)



ЦИФРОВЫЕ ИНТЕРВЕНЦИИ

№	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
1	Улучшение доступа к ПрЕП	МСМ/ЛГБТ	www.prep.com.ua	ОО «АЛЬЯНС.ГЛОБАЛ»	Украина



МЕТОДЫ КОММУНИКАЦИИ

Социальные сети, рассылки сообщений на МСМ/ЛГБТ платформах/приложениях



ОСНОВНЫЕ ПЛАТФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ

www.prep.com.ua



ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГИ

- **Персонал:** руководитель (-ница) / Глава правления / директор (-ка), менеджер (-ка) / административный персонал, социальный (-ая) работник (-ца), консультант (-ка) «равный (-ая) – равному (-ой)» / аутрич-работник (-ца), креативный менеджмент.
- **Роль персонала:** создание всей рекламной продукции, темы статей в соцсетях, коммуникация с клиентом и консультирование, сопровождение клиента во время поездки на пункт выдачи ДКП. На период поездки клиенты проекта будут обеспечены специальными респираторами со степенью защиты FFP3, латексными перчатками и антисептиком («Стериллиум»).
- **Роль клиента:** регистрируется, согласовывает удобность логистики, пользуется услугой такси или тестированием в четко указанное время.
- **Инфраструктура:** ПК/ноутбук/смартфон и доступ к Интернету.
- **Руководства и инструкции:** N/A.
- **Дополнительные затраты:** дополнительная подготовка соцработников и разработка нового маршрута клиента.



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Услуги организации анонимны. Услуги на базе медучреждения конфиденциальны (но по паспорту), используется индивидуальный код.



УЧЁТ И ОТЧЕТНОСТЬ

- **Отчетные данные:** количество индивидуальных клиентов, количество услуг, сводная ведомость службы такси о поездках;
- **Сбор данных:** поставитель (-ница) услуг, менеджер (-ка);
- **Инструменты сбора данных:** код клиента и перечень услуг в рамках НПО; соответствующий талон о получении ПрЕП из медучреждения;
- **Методы обеспечения уникальности клиентов:** на национальном уровне создан механизм дедубликации клиентов; на уровне НПО — онлайн-таблица с верификацией по номеру телефона.



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

- **Ответственный:** менеджер (-ка);
- **Руководства и инструкции:** нет;
- **Методы контроля качества:** опрос клиентов на сайте, обратная связь через социальные сети и электронную почту;
- **Частота проведения контроля качества:** раз в квартал.



ВЫЗОВЫ И БАРЬЕРЫ

- **Юридические:** нет.
- **Операционные:** новые контракты.
- **Человеческие ресурсы:** нагрузка на соцработников и создание вакансии, логиста/документатора и т.д.
- **Финансовые:** дополнительные финансовые ресурсы – оплата такси и логистики доставки.



ПОТРЕБНОСТИ ДЛЯ УСПЕШНОГО ВНЕДРЕНИЯ УСЛУГИ

- **Технические:** разработка нового маршрута клиента. Единая CRM-система мониторинга клиента на всех стадиях.
- **Персонал:** IT-специалист и дополнительная подготовка соцработников.
- **Навыки:** дополнительная подготовка соцработников.
- **Финансовые:** устойчивость финансирования (к сожалению, ковидные фонды очень ограничены во времени).

ДИСТАНЦИОННОЕ АССИТИРОВАННОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ



ЦЕЛЬ

Предоставление информации о профилактике, прохождение тестирования на ВИЧ и ИППП, консультирование и тестирование.



ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ДЛЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Тестирование и консультирование на ВИЧ
Консультирование и поддержка	Самотестирование на ВИЧ
	Тестирование и консультирование на ВИЧ
Экспресс-тестирование (скрининг)	Самотестирование на ВИЧ
	Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)



ЦИФРОВЫЕ ИНТЕРВЕНЦИИ

№	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
1	Веб-страница, посвященная здоровью с возможностью онлайн-записи на тестирование для МСМ	МСМ / ЛГБТ, трансгендерные люди	https://genderz.org.ua/zdorovya/	Запорожский областной благотворительный фонд «Гендер Зед»	Украина
2	Консультирование и поддержка при самотестировании на ВИЧ	Люди, употребляющие наркотики, МСМ / ЛГБТ, секс-работницы и секс-работники (СР)	F. Checkpoint. ŽIV prevencijos centras; web-страница - Demetra.lt	Association of HIV affected women and their families	Литва



МЕТОДЫ КОММУНИКАЦИИ

Веб-платформы, индивидуальные звонки, SMS, социальные сети.



ОСНОВНЫЕ ПЛАТФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ

Viber, Facebook, Messenger, сайт организации <https://genderz.org.ua/zdorovya/>



ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ

- **Контекст:** хорошо подходит для тех стран, где есть юридические ограничения по внедрению некоторых онлайн-услуг, например, самотестирования на ВИЧ, так как закон требует, чтобы только медицинский работник проводил тестирование на ВИЧ.
- **Персонал:** менеджер (-ка) / административный персонал, медицинский (-ая) работник (-ца), консультант (-ка) «равный (-ая) – равному (-ой)» / аутрич-работник (-ца).
- **Роль персонала:** административный персонал следит за сайтом и при появлении новой записи сообщает информацию социальному работнику.
- **Роль клиента:** получение услуг.
- **Инфраструктура:** Интернет, телефоны, смартфоны, тихое помещение, видеосвязь, ПК.
- **Руководства и инструкции:** только одна организация указала наличие международных и внутренних руководств и инструкций по предоставлению цифровых и удаленных услуг.
- **Дополнительные затраты:** затраты на Интернет, хостинг, зарплата для менеджера сайта, автора статей, новое программное обеспечение, обучение новым навыкам.



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Сервисы предоставляются или анонимно или конфиденциально.



УЧЁТ И ОТЧЕТНОСТЬ

- **Отчетные данные:** количество дистанционных консультирований, клиентов, тестов, низкопороговых сервисов, количество просмотров;
- **Сбор данных:** осуществляется менеджером (-кой);
- **Инструменты сбора данных:** база 1С, Excel-таблицы, другие базы данных;
- **Методы обеспечения уникальности клиентов:** уникальный код клиентов.



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

- **Ответственный:** контроль проводится автоматически или осуществляется менеджером (-кой);
- **Руководства и инструкции:** только одна организация указала наличие международных и внутренних руководств и инструкций по предоставлению цифровых и удаленных услуг;
- **Методы контроля качества:** анализируется количество посещений и просмотров. Осуществляется мониторинг качества сервиса;
- **Частота проведения контроля качества:** раз в квартал или не проводится.



ВЫЗОВЫ И БАРЬЕРЫ

- **Человеческие ресурсы:** необходим автор статей.
- **Финансовые:** необходимость покупки сертификата для сайта, а также на создание дополнительной страницы на нем.
- **Другие:** самотестирование на ВИЧ могло бы также помочь устранить барьер для медицинского тестирования, поскольку в настоящее время в Литве закон требует, чтобы медицинский работник проводил тестирование.



ПОТРЕБНОСТИ ДЛЯ УСПЕШНОГО ВНЕДРЕНИЯ УСЛУГИ

- **Технические:** Интернет, телефоны, смартфоны, тихое помещение, видеосвязь, наличие веб-сайта.
- **Персонал:** дополнительная информация и поддержка для людей, получивших результат реактивного теста, включая контактную информацию и конкретную информацию.
- **Навыки:** необходимы специальные навыки необходимые для предоставления цифровых услуг.
- **Финансовые:** финансовые ресурсы на оплату контекстной рекламы сайта на сайтах знакомств, в приложениях и т.д.

ЧАТ-БОТЫ



ЦЕЛЬ

Предоставление простого анонимного инструмента обучения и экстренной помощи в теме доврачебной помощи при передозировке ПАВ. Поддержка самотестирования на ВИЧ среди ТГ-сообщества в домашних условиях. Оказание юридического консультирования.



ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ДЛЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Информирование и поддержка	COVID-19
	Профилактика и ответ на передозировки опиоидами
	Семейная медицина
Консультирование и поддержка	Юридическая помощь
Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Профилактика и ответ на передозировки опиоидами
Переадресация	Профилактика и ответ на передозировки опиоидами
	Тестирование и консультирование на ВИЧ
Перечень вопросов для скрининга (Check list screening)	Тестирование и консультирование на ВИЧ
Тестирование	Самотестирование на ВИЧ



ЦИФРОВЫЕ ИНТЕРВЕНЦИИ

N	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
1	Бот по профилактике передозировок ПАВ	Женщины, живущие с ВИЧ, люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие наркотики, медработники, молодежь, MSM / ЛГБТ, секс-работницы и секс-работники (СР), трансгендерные люди (ТГ), эксперты в сфере снижения вреда	@OverdoseHelpBot	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
2	Чат-бот поддержка ТГ при самотестировании на ВИЧ	Трансгендерные люди	@hivst_bot	МОД «Партнер»	Украина
3	Юридичний чат-бот «100% життя»	Люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ)	Чат-бот https://network.org.ua/	БО «Сеть 100 процентов жизни. Львов»	Украина



МЕТОДЫ КОММУНИКАЦИИ

Индивидуальные звонки, социальные сети, группы обмена сообщениями / чаты, чат-боты, веб-платформы.



ОСНОВНЫЕ ПЛАТФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ

Telegram, Youtube, вебсайт: <https://network.org.ua/>



ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГИ

- **Персонал:** консультант (-ка) «равный (-ая) – равному (-ой)» / аутрич-работник (-ца), юрист (-ка), социальный (-ая) работник (-ца).
- **Роль персонала:** персонал, информирует клиентов о чат-ботах, услугах проекта, проводит консультирование, также обеспечивают клиентов (-ок) раздаточными материалами, в которых есть тест-система с qr-кодом для входа в чат-бот.
- **Роль клиента:** получают услуги.
- **Инфраструктура:** смартфон, позволяющий установить мессенджеры. TOR-браузер или VPN. Специальное программное обеспечение, смартфон или ПК с доступом в Интернет.
- **Руководства и инструкции:** есть только у одной организации (инструкции, как и чат-бот разработаны на трёх языках: украинский, русский, английский).
- **Дополнительные затраты:** одна организация указала, что дополнительные затраты связаны с оплатой разработчикам и вовлеченным экспертам по подготовке наполнения бота.



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Услуги предоставляются и анонимно (клиенты используют ник-неймы или любые имена), и конфиденциально.



УЧЁТ И ОТЧЕТНОСТЬ

- **Отчетные данные:** количество контактов, количество индивидуальных клиентов, индивидуальный код клиента, год последнего тестирования, регион, пол, откуда получил (-а_ тест-систему);
- **Сбор данных:** осуществляет поставитель (-ница) услуг, специалист (-ка) по мониторингу и оценке; данные собираются автоматически;
- **Инструменты сбора данных:** используется программное обеспечение чат-бота;
- **Методы обеспечения уникальности клиентов:** используется индивидуальный код и номер телефона – эти методы позволяют клиенту пройти тестирование один раз в полгода.



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

- **Ответственный:** специалист (-ка) по мониторингу и оценке или поставитель (-ница) услуг;
- **Руководства и инструкции:** есть только у одной организации (инструкции, как и чат-бот разработаны на трёх языках: украинский, русский, английский);
- **Методы контроля качества:** есть только у одной организации (для данного бота проводилась вычитка экспертов и редакторская вычитка);
- **Частота проведения контроля качества:** есть только у одной организации; контроль проводится один раз в квартал.



ВЫЗОВЫ И БАРЬЕРЫ

Нет.



ПОТРЕБНОСТИ ДЛЯ УСПЕШНОГО ВНЕДРЕНИЯ УСЛУГИ

- **Технические:** необходим качественный Интернет, смартфон, позволяющий установить мессенджеры, TOR-браузер или VPN, специальное программное обеспечение, ПК с доступом в Интернет.
- **Персонал:** N/A.
- **Навыки:** необходимо постоянно проводить обновление данных в связи с появлением новых видов ПАВ.
- **Финансовые:** разработка и поддержка бота (донорское финансирование).

МОНИТОРИНГ НАЛИЧИЯ НЕОБХОДИМЫХ МЕДИКАМЕНТОВ



ЦЕЛЬ

Сбор информации об отсутствии жизненно важных медикаментов для лечения инфекционных заболеваний, таких как ВИЧ, гепатит С и туберкулез силами самих пациентов. Консультирование ЛЖВ, ТБ. Оказания консультирования по вопросам перебоев АРВТ.



ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ДЛЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Мониторинг	CD4
	Антиретровирусная терапия
	Вирусная нагрузка
	Лечение гепатита С
	Лечение туберкулеза
	Тестирование и консультирование на ВИЧ



ЦИФРОВЫЕ ИНТЕРВЕНЦИИ

N	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
1	Мониторинг наличия медикаментов	Женщины, живущие с ВИЧ, пациенты (гепатит С), люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ), ТБ-пациенты	pereboi.kg	Ассоциация «Партнерская сеть» Общественный фонд «Поверь в себя»	Кыргызстан



МЕТОДЫ КОММУНИКАЦИИ

Социальные сети, каналы (например, Telegram-канал), форумы.



ОСНОВНЫЕ ПЛАТФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ

Facebook, сайт pereboi.kg



ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГИ

- **Персонал:** менеджер (-ка) / административный персонал, юрист (-ка).
- **Роль персонала:** информирование клиентов, предоставление услуг, сбор потребностей.
- **Роль клиента:** получение услуг и предоставление обратной связи.
- **Инфраструктура:** N/A
- **Руководства и инструкции:** N/A
- **Дополнительные затраты:** N/A



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Услуги предоставляются анонимно или конфиденциально. Все контактные данные (телефон и электронный адрес) не доступны публично, а видны только консультантам данного сайта.



УЧЁТ И ОТЧЕТНОСТЬ

- **Отчетные данные:** количество обращений клиентов;
- **Сбор данных:** осуществляется менеджером (-кой) или юристом (-кой);
- **Инструменты сбора данных:** автоматически на сайте или вручную по количеству обращений;
- **Методы обеспечения уникальности клиентов:** N/A.



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

- **Ответственный:** менеджер (-ка);
- **Руководства и инструкции:** нет;
- **Методы контроля качества:** количество обращений, количество положительных результатов;
- **Частота проведения контроля качества:** один раз в месяц.



ВЫЗОВЫ И БАРЬЕРЫ

- **Юридические:** N/A.
- **Операционные:** недостаточная информированность ключевых групп о существующем сайте, малограмотность ключевых групп в использовании информационных технологий.
- **Финансовые:** затраты на рекламу и продвижение платформ.



ПОТРЕБНОСТИ ДЛЯ УСПЕШНОГО ВНЕДРЕНИЯ УСЛУГИ

- **Финансовые:** необходимы затраты на платную рекламу.

УДАЛЕННАЯ ПОМОЩЬ В ПОЛУЧЕНИИ АРВ-ПРЕПАРАТОВ ИНОСТРАНЦАМИ, ЖИВУЩИМИ С ВИЧ



ЦЕЛЬ

Предоставление возможности получить АРВ-терапию в чужой стране



ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ДЛЯ

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ
Переадресация	Антиретровирусная терапия



ЦИФРОВЫЕ ИНТЕРВЕНЦИИ

N	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ЦЕЛЕВЫЕ ГРУППЫ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
1	Поиск АРВ-препаратов для людей с ВИЧ, находящихся не в своей стране проживания	Люди, живущие с ВИЧ (ЛЖВ)	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSePb9QfqwG-pjbcdf3SRMMMDZVjq-6AzRmlD-ZF65Q6KWIEDpkEQ/viewform	Евразийская Женская сеть по СПИДу	Украина



МЕТОДЫ КОММУНИКАЦИИ

Индивидуальные звонки, SMS, социальные сети, Google-форма.



ОСНОВНЫЕ ПЛАТФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ

WhatsApp, Viber.



ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГИ

- **Персонал:** менеджер (-ка) / административный персонал, консультант (-ка) «равный (-ая) – равному (-ой)» / аутрич-работник (-ца).
- **Роль персонала:** производит поиск организации, сообщества в нужной стране, проводит коммуникацию с волонтерами/соцработниками/активистами, о возможности предоставления АРВ-терапии клиенту, затем соединяет поставщика услуг и клиента.
- **Роль клиента:** получение услуг.
- **Инфраструктура:** ПК/ноутбук, Интернет-соединение, доступ к приложениям.
- **Руководства и инструкции:** внутреннее руководство по предоставлению услуг, скрипты, база данных организаций.
- **Дополнительные затраты:** N/A



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Услуги предоставляются конфиденциально, после обращения персональные данные удаляются (мы не интересуемся фамилией клиента, у нас не хранятся его данные. После решения вопроса переписка удаляется. База данных обращений находится в файле под паролем).



УЧЁТ И ОТЧЕТНОСТЬ

- **Отчетные данные:** количество предоставленных услуг;
- **Сбор данных:** проводит менеджер (-ка);
- **Инструменты сбора данных:** проводится опрос, потом информация вносится в базу данных (имя, страна проживания, страна пребывания, город, номер телефона, схема АРТ);
- **Методы обеспечения уникальности клиентов:** N/A.



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

- **Ответственный:** проводит менеджер_ка;
- **Руководства и инструкции:** есть внутреннее руководство по предоставлению услуг, скрипты, база данных организаций;
- **Методы контроля качества:** N/A;
- **Частота проведения контроля качества:** каждый раз в момент предоставления услуги, проводится автоматически.



ВЫЗОВЫ И БАРЬЕРЫ

Человеческие ресурсы: отсутствие необходимых контактов, дополнительное привлечение людей, незнание языка (с одной или другой стороны).



ПОТРЕБНОСТИ ДЛЯ УСПЕШНОГО ВНЕДРЕНИЯ УСЛУГИ

- **Технические:** ПК/ноутбук, Интернет-соединение, доступ к приложениям.
- **Персонал:** персонал (хорошие коммуникативные и консультационные навыки, знание английского).
- **Навыки:** необходимы хорошие коммуникативные и консультационные навыки, знание английского.
- **Финансовые:** расходы на технику и техническую поддержку.



• • •

РАЗДЕЛ 4

ВЫВОДЫ

- 1 Предоставление медико-социальных цифровых и дистанционных услуг для представителей ключевых групп в регионе ЦВЕЦА является перспективной сферой, особенно во время кризисных ситуаций, таких как пандемия COVID-19. Данные подходы довольно успешно реализуются организациями в регионе ЦВЕЦА.
- 2 Цифровые и дистанционные методы должны основываться на существующей доказательной базе (evidence-based), стандартах и рекомендациях ключевых международных организаций. Важно также адаптировать такие рекомендации и лучшие практики к локальному контексту региона/стран ЦВЕЦА. В данный момент лишь отдельные организации используют международный опыт.
- 3 Результаты настоящего анализа демонстрируют, что организации самостоятельно разными способами обеспечивают безопасность данных и конфиденциальность/ анонимность предоставления цифровых и дистанционных услуг; отсутствует как таковой общепринятый подход к онлайн-безопасности, как данных клиента, так и данных сотрудников организаций. В основном используются пароли и уникальный код клиента.
- 4 Все организации ведут учет предоставления цифровых и дистанционных услуг, но определения таких услуг или клиентов, воспользовавшихся этими услугами, могут значительно отличаться. Некоторые организации ведут более полный учет, который позволяет увидеть всю многозадачность работы сотрудников онлайн. Другие же организации учитывают только обращения клиентов и/или предоставленные услуги, не учитывая другие активности: переписку с возможными клиентами, продвижение услуг в сетях, ведение страниц и наполнение веб-сайтов, напоминания клиентам и др. Таким образом, отсутствие единого, общепринятого видения, что такое дигитальная и/или дистанционная услуга, где и когда она начинается/ заканчивается, какие компоненты она в себя включает, ведет к проблемам, связанных с учетом клиентов.
- 5 Отсутствие единого определения и понимания дигитальной/дистанционной услуги, а также стандартов ее предоставления, прозрачной и надежной системы учета цифровых услуг, делает невозможным проведение полноценного контроля качества и оценивания эффективности цифровых услуг. В основном качество предоставления цифровых услуг оценивается по обратной связи клиентов.
- 6 По результатам данной оценки были выделены следующие ключевые барьеры для предоставления цифровых и дистанционных услуг для представителей **ключевых групп** в регионе ЦВЕЦА:
 - недостаточное финансирование, ограниченные технические ресурсы и навыки как персонала, так и клиентов;
 - временные ресурсы, необходимые для перевода всех офлайновых услуг в формат онлайн: на обучение и адаптацию персонала, выработку новых навыков;
 - проблема с адаптацией персонала к формату «онлайн» — многие провайдеры «офлайновых» услуг не смогли перестроиться и уволились;
 - проблемы с кибер-безопасностью (включая кибер-буллинг, безопасность персональных данных клиентов и сотрудников);
 - сложности с соблюдением баланса между работой онлайн и отдыхом, а также, как следствие, профессиональное выгорание;
 - риск инфицирования социальных работников COVID-19 вследствие их высокой социальной офлайн-активности для организации доставки медикаментов и гуманитарной помощи клиентам, решения их социальных и юридических вопросов;
 - ограничение доступа к услугам в результате вынужденного закрытия организаций вследствие правового давления со стороны органов местной власти в период пандемии COVID-19.

7

Также, респонденты определили основные потребности для успешной реализации цифровых и дистанционных услуг для представителей ключевых групп в регионе ЦВЕЦА:

- **технические:** разработка нового сайта или улучшение существующего, разработка нового программного обеспечения, мобильного приложения, новые гаджеты, ПК, высокоскоростной интернет, мобильная связь с мобильным интернетом 4G, отдельные большие помещения для консультантов, рабочие места, которые организованы с учётом конфиденциальности клиентов. Необходима автоматизация учета онлайн-услуг и обеспечение уникальности клиентов;
- **персонал:** дополнительный персонал для онлайн-консультирования, новые роли и позиции – ИТ-специалист, администратор сайта, администратор приложения, модератор чата/форума, контент-менеджер/копирайтер;
- **новые знания и навыки:** компьютерная грамотность, работа с веб-платформами для коммуникаций, соцсетями и мессенджерами, знания и использование их функциональных возможностей в своей работе, онлайн-консультирование, community-management, профилактика выгорания, профилактика кибер-буллинга и информационная безопасность; навыки по разработке и внедрению процедур и политик, обеспечивающие защиту личных данных и конфиденциальность как клиента, так и представителя услуг при оказании цифровых услуг, политик по предоставлению цифровых услуг;
- **финансовые:** стабильное финансирование для обеспечения жизнестойкости онлайн-услуг, на обновление и модернизацию веб-сайтов, создание новых платформ и инструментов предоставления онлайн-услуг, производство автоматов и тестоматов, организацию доставки медикаментов и гуманитарной помощи, а также службы такси для клиентов с целью их транспортировки в медицинский центр, дополнительное финансирование на «раскрутку» цифровых услуг, рекламу и пиар-продвижение;
- **другие потребности:** обучение компьютерной грамотности клиентов, услуги для женщин с детьми, людей с инвалидностью и пожилых клиентов.

• • •

РАЗДЕЛ 5

РЕКОМЕНДАЦИИ

- 1 Необходимо разработать рекомендации и/или стандарты предоставления цифровых и дистанционных услуг, которые будут основываться на существующей доказательной базе (evidence-based), стандартах и рекомендациях ключевых международных организаций.
- 2 Для разработки таких гайдов необходимо дополнительно оценить эффективность лучших цифровых и дистанционных медико-социальных услуг для представителей разных ключевых групп, что позволит определить перечень самых эффективных услуг для каждой группы.
- 3 Так как отсутствует единое понимание термина «цифровых и дистанционных медико-социальных услуг», организации испытывают сложности с учетом такой оказанной помощи и клиентов в целом, что может напрямую повлиять на уменьшение финансирования этой деятельности. Рекомендуется провести открытое обсуждение данного вопроса со всеми членами сетей и разработать рекомендации по учету цифровых и дистанционных медико-социальных услуг и клиентов, охваченных этими услугами.
- 4 Также желательно, чтобы такие более широкие рекомендации были потом адаптированы к локальному контексту каждой страны региона ЦВЕЦА.
- 5 Данный отчет может и должен быть использован для адвокации цифровых и дистанционных медико-социальных услуг для представителей ключевых групп в регионе ЦВЕЦА; кроме того, он может стать основой тренингового пособия для сотрудников НПО и других организаций, внедряющих или планирующих начать такую деятельность.
- 6 Результаты данного анализа также демонстрируют важность кибер-безопасности, соблюдения баланса между онлайн-работой и отдыхом. Данные вопросы следует адресовать в гайдах или пособиях, предоставив четкий и подробный алгоритм действий. Желательно обратить внимание на тему профессионального выгорания сотрудников и разработать план ее профилактики.
- 7 Наконец, для успешной реализации цифровых и дистанционных медико-социальных услуг для представителей ключевых групп в регионе ЦВЕЦА, необходимо устранить ряд барьеров. Так, рекомендуется адресовать вопросы повышения технической и онлайн-грамотности персонала, обеспечить организации необходимыми ресурсами и оборудованием. Именно сейчас такие шаги являются критически важными для обеспечения устойчивости цифровых и дистанционных медико-социальных услуг для представителей ключевых групп в регионе ЦВЕЦА



ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. АНКЕТА

ВВЕДЕНИЕ

Вас приглашают принять участие в опросе, основной целью которого является картирование различных цифровых медицинских и социальных услуг для ключевых групп населения в регионе Центральной, Восточной Европы и Центральной Азии (ЦВЕЦА), инициированного Евразийским региональным консорциумом (ЕРК), объединяющим усилия Евразийской ассоциации снижения вреда (ЕАСВ), Евразийской коалиции по здоровью, правам, гендерному и сексуальному разнообразию (ЕКОМ) и Евразийской женской сети по СПИДу (ЕЖСС), в рамках реализации совместного проекта «Нестандартное мышление: преодолевая трудности в адвокации силами сообщества для устойчивых и высококачественных услуг в связи с ВИЧ» при поддержке Фонда поддержки сетей гражданского общества имени Роберта Карра. Для нас важно услышать о различном опыте предоставления цифровых услуг, а также собрать информацию о проблемах и предложениях по улучшению таких подходов. Этот опрос займет около 20 минут. В рамках данного исследования вся информация будет оставаться конфиденциальной. Вы не получите никакой прямой выгоды от участия в этом исследовании. Однако мы надеемся, что сведения, которыми вы делитесь с нами, предоставят ценную информацию различным организациям и сетям о том, как внедрить эффективные цифровые услуги среди ключевых групп населения; также результаты этого опроса могут быть использованы в адвокации.

1. ЧАСТЬ 1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ УЧАСТНИКЕ (-ЦЕ)

- 1.1. Имя и фамилия.
- 1.2. Адрес электронной почты.
- 1.3. Страна (выпадающий список — список стран)
- 1.4. Название организации.
- 1.5. Тип вашей организации (выпадающий список — тип организации).
- 1.6. Модели предоставления услуг (раскрывающийся список — модели предоставления услуг).
- 1.7. Ваша должность в организации (выпадающий список — тип респондентов).

2. ЧАСТЬ 2 ЦИФРОВЫЕ УСЛУГИ / ИНТЕРВЕНЦИИ, КОТОРЫЕ ВАША ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ КЛЮЧЕВЫМ ГРУППАМ НАСЕЛЕНИЯ

ИНТЕРВЕНЦИЯ 1 (СЛЕДУЮЩАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ)

2.1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИНТЕРВЕНЦИИ

- 2.1.1. Название интервенции _____.
- 2.1.2. Укажите ссылку на интервенцию _____.
- 2.1.3. Основная цель интервенции (например, предоставление информации о профилактике, индивидуальное консультирование, напоминания о необходимости приема лекарств или прохождения тестирования, доставка медицинских препаратов и т. д.).
- 2.1.4. Тип интервенции (выпадающий список — тип вмешательства).
- 2.1.5. Тема интервенции (множественный выбор — список тем).
- 2.1.6. Целевая группа интервенции (множественный выбор — целевая группа).
- 2.1.7. Когда была начата данная интервенция (месяц / год)?
- 2.1.8. Что послужило причиной внедрения этой цифровой интервенции?

2.2. ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕНТЫ ИНТЕРВЕНЦИИ

- 2.2.1. Какие каналы связи вы используете? (множественный выбор — тип общения).
- 2.2.2. С помощью каких инструментов, платформ или приложений (например, телефонные звонки, Viber, Facebook, Skype, Zoom, Slack и т. д.)?
- 2.2.3. Пожалуйста, укажите, какую модель коммуникации вы используете для этой интервенции (список моделей коммуникации).
- 2.2.4. Пожалуйста, выберите весь персонал, задействованный в обеспечении интервенции (множественный выбор — тип респондентов).
- 2.2.5. Кратко опишите, как персонал участвует в обеспечении интервенции.
- 2.2.6. Кто инициирует общение и дальнейшее предоставление услуг?
- 2.2.7. Не могли бы вы описать, как планируется предоставление услуг (если релевантно)?
- 2.2.8. Каким образом клиент получает информацию о предоставлении онлайн / удаленных услуг (если релевантно)?
- 2.2.9. Какова основная роль клиента в этом процессе?

2.3. ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕНТЫ НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ УСПЕШНОГО ВНЕДРЕНИЯ ИНТЕРВЕНЦИЙ

- 2.3.1. Какие основные мероприятия необходимо выполнить, чтобы обеспечить успешную реализацию данной интервенции? (Поле со списком ранжировок и полем для ввода конкретной опции /-ий для каждого типа).
- 2.3.2. Какие дополнительные ресурсы и / или закупки вы сделали для того, чтобы внедрить эту интервенцию онлайн?

2.4. УПРАВЛЕНИЕ ЛИЧНЫМИ ДАННЫМИ

- 2.4.1. Как вы обеспечиваете конфиденциальность и защиту личных данных клиента?
- 2.4.2. Гарантируете ли вы конфиденциальность представителей услуг? Как? (если НЕТ, то почему?)

2.5. УЧЕТ ДАННЫХ И ОТЧЕТНОСТЬ

- 2.5.1. Какие данные собираются для отчетности по клиентам, охваченным услугами? (множественный выбор — тип собранных данных)
- 2.5.2. Кто собирает и ведет учет данных о клиентах, которым были предоставлены онлайн-услуги? (множественный выбор — тип персонала для сбора данных)
- 2.5.3. Какие инструменты сбора данных используются для регистрации и отчетности по клиентам, охваченным услугами?
- 2.5.4. Как избежать двойного учета клиентов?

2.6. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

- 2.6.1. У вас есть рекомендации и инструкции по предоставлению цифровых, а также удаленных услуг?
- 2.6.2. Есть ли у вас ответственное лицо за контроль качества этой онлайн-интервенции (если ДА, то укажите кто это)?
- 2.6.3. Как часто и каким образом осуществляется контроль качества?
- 2.6.4. Вы оцениваете удовлетворенность клиента (если ДА, то как)?

2.7. РЕЗУЛЬТАТЫ

- 2.7.1. На ваш взгляд, каковы основные результаты этой цифровой интервенции (услуги)? Количество охваченных клиентов, проведенных тестирований и т. д.?

2.8. ОГРАНИЧЕНИЯ, ПРОБЛЕМЫ И ПОТРЕБНОСТИ

2.8.1. Были ли какие-либо препятствия, с которыми вы столкнулись во время внедрения этой цифровой интервенции? (Поле со списком барьеров и полем для ввода определенных параметров для каждого типа).

2.8.2. На ваш взгляд, какие ресурсы, механизмы, средства вам необходимы, чтобы данная интервенция стала более успешной?

2.8.3. Продолжите ли вы внедрение данной цифровой интервенции после окончания пандемии COVID-19? Если у вас есть другие цифровые интервенции, **перейдите к СЛЕДУЮЩЕЙ интервенции**. В ином случае **переходите к части 3**.

3. ЧАСТЬ 3. КОНТАКТЫ ВАШИХ КОЛЛЕГ И ПАРТНЕРСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

3.1. *Предоставляет ли какая-либо из ваших партнерских организаций онлайн-услуги ключевым группам населения?*

- Да
- Нет

3.2. *Если ДА, то укажите контакты этих организаций (общественные или некоммерческие организации (НКО), государственные или частные медицинские учреждения, социальные службы), с которыми необходимо связаться для сбора дополнительной информации. Контакт (необязательно) — пропустить.*

3.2.1. Организация.

3.2.2. Тип вашей организации (выпадающий список – тип организации).

3.2.3. Имя и фамилия контактного лица.

3.2.4. Электронная почта контактного лица.

3.2.5. WhatsApp / Viber / Telegram контактного лица.

Благодарим вас за заполнение анкеты и предоставление ценной информации с целью картирования цифровых услуг для ключевых групп населения в странах ЦВЕЦА!

QUESTIONNAIRE

INTRODUCTION

Thank you for your time! You are being invited to take part in the survey *aiming to map different digital medical and social services for the key population in the CEECA* initiated by the Eurasian Regional Consortium uniting Eurasian Coalition on Male Health (ECOM), Eurasian harm reduction association (EHRA), and Eurasian Women's Network on AIDS (EWNA) and supported by Robert Carr Fund for civil society networks (RCF) to respond funding insecurity for HIV services for key population in countries of EECA. It is important for us to hear about the different experiences of the provision of digital services, as well as to collect concerns and suggestions on how to improve such approaches. This survey will take about 20 minutes. All information will be kept confidential within this study. You will not receive any direct benefit from taking part in this study. However, we hope that the information that you share with us will provide valuable information to different organizations and networks on how to introduce effective digital services among key populations as well as results of this survey might be used in advocacy.

1. PART 1 GENERAL INFORMATION ABOUT THE PARTICIPANT

- 1.1. First Name.
- 1.2. Family Name.
- 1.3. email
- 1.4. Country (drop down box – list of Countries).
- 1.5. Organization.
- 1.6. Type of your organization (drop down box – type of organization).
- 1.7. Service delivery models (drop down box – service delivery models).
- 1.8. Your position in the organization (drop down box – type of respondents)

2. PART 2 DIGITAL SERVICES/INTERVENTIONS YOUR ORGANIZATION DELIVER TO THE KEY POPULATIONS

INTERVENTION 1 (NEXT INTERVENTION)

2.1. GENERAL INFORMATION ABOUT INTERVENTION

- 2.1.1. Name of the intervention _____.
- 2.1.2. Please, give a link to the intervention/application _____.
- 2.1.3. The main purpose of the intervention (for instance, provision with information on prevention, individual counseling to request, reminders about taking drugs or going through test, delivery of medical products, etc..)
- 2.1.4. Intervention type (drop down box – type of interventions).
- 2.1.5. Topic of the intervention (multiple choice – list of topics).
- 2.1.6. Intervention target population (multiple choice – Target group).
- 2.1.7. When the intervention was initiated (Month/ Year)?
- 2.1.8. What was the reason to initiate this digital intervention?

2.2. MAIN COMPONENTS OF THE INTERVENTION

- 2.2.1. Which communication channels are used? (multiple choice – type of communication).
- 2.2.2. Through which tools/platform(s)/application(s) is it provided (for instance, phone calls, Viber, Facebook, Skype, Zoom, Slack, etc.)?

- 2.2.3. Please, specify which communication model do you use for this intervention? (list of the communication models).
- 2.2.4. Please, select all the personnel involved in the intervention provision? (multiple choice – type of respondents).
- 2.2.5. Please, provide a brief description of how personnel is involved in the intervention provision.
- 2.2.6. Who does initiate communication and further service provision?
- 2.2.7. Could you describe how service provision is scheduled (planned) (if relevant)?
- 2.2.8. How does the client get informed about online/remote service provision (if relevant)?
- 2.2.9. What is the main role of a client in this process?

2.3. MAIN ARRANGEMENTS FOR THE SUCCESSFUL IMPLEMENTATION OF THE INTERVENTION

- 2.3.1. What are main arrangements need to be completed to ensure successful implementation of the intervention? Please, list all needed arrangements for the intervention in the space next to each type in the box. (A box with a list of arrangements and a field to enter a particular option(s) for each type)
- 2.3.2. Which additional resources and/or procurements have you done to digitalize the intervention?

2.4. PERSONAL DATA MANAGEMENT

- 2.4.1. How do you ensure the confidentiality, and protection of personal data of a client?
- 2.4.2. Do you guarantee service providers privacy? How? (if no why not?)

2.5. DATA RECORDING AND REPORTING

- 2.5.1. Which data is collected to report online/remote service provision to clients? (multiple choice - type of collected data)
- 2.5.2. Who does collect and record data on the clients covered with the services and services provided to the clients? (multiple choice – type of personnel to collect data)
- 2.5.3. Which data collection tools are used to record and report the covered clients?
- 2.5.4. In which way do you avoid double counting of the clients?

2.6. QUALITY ASSURANCE

- 2.6.1. Do you have guidelines and instructions on providing digital and remote service?
- 2.6.2. Do you have responsible person for quality control of the intervention? (if yes, who)?
- 2.6.3. How often and in which way the quality control is executed?
- 2.6.4. Do you assess client's satisfaction (if yes, how)?

2.7. RESULTS

- 2.7.1. In your opinion, what are the key results of this digital intervention (service)? Number of clients covered, tests conducted, etc.?

2.8. LIMITATIONS, CHALLENGES AND NEEDS

- 2.8.1. Were there any barriers that you faced during the implementation of this digital intervention? Please, list them in the space next to each type in the box. (A box with a list of barriers and a field to enter a particular option(s) for each type).
- 2.8.2. In your opinion, what resources, arrangements, facilities do you need to make the intervention more successful?
- 2.8.3. Would you continue implementation of the digital intervention digital after the end of the COVID-19 pandemic? If you have another digital intervention, please **Go to NEXT Intervention**. Otherwise, **Go to Part 3**.

3. PART 3. CONTACTS OF YOUR COLLEAGUES AND PARTNER ORGANIZATIONS

3.1. Does any of your partner organization deliver digital services to key populations?

- Yes
- No

3.2. If Yes, please provide the contacts of such organizations (NGOs/CBOs, public or private medical facility or social service) to be contacted for collecting additional information. Contact (optional) — skip

3.2.1. Organization.

3.2.2. Type of your organization (drop down box — type of organization).

3.2.3. Name and Surname of the contact person.

3.2.4. Email of the contact person.

3.2.5. WhatsApp/Viber/Telegram of the contact person.

Thank you for completing the Questionnaire and providing valuable information for mapping of digital services for key populations in the EECA and Baltic countries!

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ПИСЬМА-ПРИГЛАШЕНИЯ

Уважаемый(ая) _____!

Вас приглашают принять участие в опросе, основной целью которого является картирование различных цифровых медицинских и социальных услуг для ключевых групп населения в регионе Центральной, Восточной Европы и Центральной Азии (ЦВЕЦА), инициированного Евразийским региональным консорциумом (ЕРК), объединяющим усилия Евразийской ассоциации снижения вреда (ЕАСВ), Евразийской коалицией по здоровью, правам, гендерному и сексуальному разнообразию (ЕКОМ), Евразийской женской сети по СПИДу (ЕЖСС), в рамках реализации совместного проекта «Нестандартное мышление: преодолевая трудности в адвокации силами сообщества для устойчивых и высококачественных услуг в связи с ВИЧ» при содействии Фонда поддержки сетей гражданского общества имени Роберта Карра.

Этот исследовательский проект включает в себя два этапа: 1) компонент картирования с использованием опроса и 2) качественное исследование, направленное на описание передового опыта цифровых (онлайн) медицинских и социальных услуг для ключевых групп населения в регионе ЦВЕЦА.

Пожалуйста, ознакомьтесь с прилагаемым документом, для получения более подробной информации о проекте.

Для нас важно услышать о различном опыте предоставления цифровых услуг, а также собрать информацию о проблемах и предложениях по улучшению этих подходов. Этот опрос займет около 20 минут. В рамках данного исследования вся информация будет являться конфиденциальной. Вы не получите прямой выгоды от участия в этом исследовании. Однако мы надеемся, что информация, которой вы поделитесь с нами, послужит базисом для разных организаций и сетей с целью внедрения эффективных цифровых услуг среди ключевых групп населения; также результаты этого опроса могут быть использованы для адвокации.

Обращаем ваше внимание, что данный опрос будет проводиться до 15 ноября 2020 года.

Нажмите на ссылку ниже, чтобы заполнить анкету на английском языке:

[ССЫЛКА](#)

Или заполните анкету на русском языке:

[ССЫЛКА](#)

Для получения дополнительной информации об этом опросе или в случае возникновения вопросов, пожалуйста, обращайтесь к нам.

Спасибо за ваше время!
С наилучшими пожеланиями,
Мария Самко и Анна Токар.

E-mail addresses:

tokarannette@gmail.com

mariya.samko@gmail.com

Dear _____!

You are being invited to take part in the survey aiming to map different digital (online and remote) medical and social services for the key populations in the Central, Eastern Europe and Central Asia (CEECA) initiated by the Eurasian Regional Consortium, uniting Eurasian Coalition on Male Health (ECOM), Eurasian harm reduction association (EHRA), and Eurasian Women's Network on AIDS (EWNA), and supported by the Robert Carr Fund for civil society networks (RCF) to respond funding insecurity for HIV services for key population in countries of EECA.

This research project includes two phases: 1) a mapping component using the survey and 2) a qualitative endeavor aiming to describe the best practices of digital (online and remote) medical and social services for the key populations in the CEECA. It is important for us to hear about the different experiences of the provision of digital services, as well as to collect concerns and suggestions on how to improve such approaches.

Please refer to the enclosed information page for more details about the project.

With this email you are invited to participate in the survey (first part of the research project). This survey will take about 20 minutes. All information will be kept confidential within this study. You will not receive any direct benefit from taking part in this study. However, we hope that the information that you share with us will provide valuable information to different organizations and networks on how to introduce effective digital services among key populations as well as results of this survey might be used in advocacy.

Please, take into account that this survey will be conducted till November 15, 2020.

You may click on the link below to proceed with the questionnaire in the English language:

LINK

Or you may fill in the questionnaire in the Russian language:

LINK

Please, feel free to contact us, if you wish to receive more information about this survey.

Thank you for your time!

With best regards,

Maria Samko and Anna Tokar.

E-mail addresses:

tokarannette@gmail.com

mariya.samko@gmail.com

Уважаемые коллеги,

Евразийский региональный консорциум (ЕРК), объединяющий усилия Евразийской ассоциации снижения вреда (ЕАСВ), Евразийской коалиции по здоровью, правам, гендерному и сексуальному разнообразию (ЕКОМ) и Евразийской женской сети по СПИДу (ЕЖСС), реализуя совместный проект «Нестандартное мышление: преодолевая трудности в адвокации силами сообщества для устойчивых и высококачественных услуг в связи с ВИЧ» при поддержке Фонда поддержки сетей гражданского общества имени Роберта Карра, рада поддержать исследовательский проект, целью которого является составление карты и описание цифровых медицинских и социальных услуг для ключевых групп населения в регионе Центральной, Восточной Европы и Центральной Азии (ЦВЕЦА).

Этот исследовательский проект включает в себя два этапа:

- 1) компонент картирования с использованием опроса и
- 2) качественное исследование, направленное на описание передового опыта цифровых медицинских и социальных услуг для ключевых групп населения в регионе ЦВЕЦА.

Исследование было начато в октябре 2020 года; этап сбора данных в рамках первой фазы продлится до 15 ноября 2020 года, а окончательный отчет будет готов в декабре 2020 года.

Этим письмом мы приглашаем вас принять участие в опросе. Нам важно услышать о различном опыте предоставления цифровых услуг, а также собрать информацию о проблемах и предложениях по улучшению этих подходов. Данный опрос займет около 20 минут. В рамках этого исследования вся информация будет являться конфиденциальной. Вы не получите прямой выгоды от участия в этом исследовании. Однако мы надеемся, что информация, которой вы поделитесь с нами, послужит базисом для различных организаций и сетей, чтобы внедрить эффективные цифровые услуги среди ключевых групп населения; также результаты данного опроса могут быть использованы для адвокации.

С вами свяжутся два наших консультанта, независимые исследователи, Мария Самко (адрес электронной почты: maria.samko@gmail.com) и Анна Токар (адрес электронной почты: tokarannette@gmail.com), которые предоставят вам подробную информацию об опросе и том, как принять в нем участие. Для получения дополнительной информации об этом проекте или при возникновении вопросов, пожалуйста, обращайтесь к исследователям.

Мы будем благодарны, если вы и ваши коллеги, чей вклад может быть актуальным и ценным для проекта, примите участие в данном опросе. Мы также будем признательны за любую помощь с вашей стороны в поддержке указанного исследования, включая информирование ваших коллег, сетей и партнерских организаций о текущем опросе.

С уважением,

To Whom It May Concern,

The Eurasian Regional Consortium, uniting Eurasian Coalition on Male Health (ECOM), Eurasian harm reduction association (EHRA), and Eurasian Women's Network on AIDS (EWNA), supported by the Robert Carr Fund for civil society networks (RCF) to respond funding insecurity for HIV services for key population in countries of Eastern Europe and Central Asia (EECA), is delighted to support a research project, which aims to map and describe digital medical and social services for the key populations in the Central, Eastern Europe and Central Asia (CEECA).

This project includes two phases:

- 1) a mapping component using the survey, and
- 2) a qualitative endeavor aiming to describe the best practices of digital medical and social services for the key populations in the CEEA.

The research has been launched in October 2020, the data collection phase will last till November 15, 2020, and the final report will be ready in December 2020.

With this letter, you are invited to participate in the survey. It is important for us to hear about the different experiences of the provision of digital services, as well as to collect concerns and suggestions on how to improve such approaches. The survey will take about 20 minutes. All information will be kept confidential within this study. You will not receive any direct benefit from taking part in this study. However, we hope that the information that you share with us will provide valuable information to different organizations and networks on how to introduce effective digital services among key populations as well as results of this survey might be used in advocacy.

You will be contacted by our two consultants, independent researchers, Maria Samko (email address: mariya.samko@gmail.com), and Anna Tokar (email address: tokarannette@gmail.com), who will provide you with details about the survey and how to participate in it. Please feel free to contact them, if you wish to receive more information about the project.

We highly encourage you and all your colleagues, whose contribution could be relevant and valuable to the project, to participate in the survey. We would also appreciate any assistance from your side to support this research effort, including informing your colleagues, networks, and partner organizations about the ongoing survey.

Sincerely,

Уважаемые партнеры,

Евразийская ассоциация снижения вреда (ЕАСВ) рада поддержать исследовательский проект, целью которого является составление карты и описание цифровых медицинских и социальных услуг для ключевых групп населения в регионе Центральной, Восточной Европы и Центральной Азии (ЦВЕЦА).

Этот исследовательский проект включает в себя два этапа:

- 1) компонент картирования с использованием опроса и
- 2) качественное исследование, направленное на описание передового опыта цифровых медицинских и социальных услуг для ключевых групп населения в регионе ЦВЕЦА.

Исследование было начато в октябре 2020 года; этап сбора данных в рамках первой фазы продлится до 15 ноября 2020 года, а окончательный отчет будет готов в декабре 2020 года.

Данным письмом мы приглашаем вас принять участие в опросе. Нам важно услышать о различном опыте предоставления цифровых услуг, а также собрать информацию о проблемах и предложениях по улучшению этих подходов. Упомянутый опрос займет около 20 минут. В рамках этого исследования вся информация будет являться конфиденциальной. Вы не получите прямой выгоды от участия в данном исследовании. Однако мы надеемся, что информация, которой вы поделитесь с нами, послужит базисом для различных организаций и сетей, чтобы внедрить эффективные цифровые услуги среди ключевых групп населения, а также результаты этого опроса могут быть использованы для адвокации.

С вами свяжутся два наших консультанта, независимые исследователи, Мария Самко (адрес электронной почты: maria.samko@gmail.com) и Анна Токар (адрес электронной почты: tokarannette@gmail.com), которые предоставят вам подробную информацию об опросе и том, как принять в нем участие. Для получения дополнительной информации об этом проекте или при возникновении вопросов, пожалуйста, обращайтесь к исследователям.

Мы будем благодарны, если вы и ваши коллеги, чей вклад может быть актуальным и ценным для проекта, примите участие в данном опросе. Мы также будем признательны за любую помощь с вашей стороны в поддержке этого исследования, включая информирование ваших коллег, сетей и партнерских организаций о текущем опросе.

С уважением,

Dear partners,

The Eurasian harm reduction association (EHRA) is delighted to support a research project, which aims to map and describe digital medical and social services for the key populations in the Central, Eastern Europe and Central Asia (CEECA).

This project includes two phases:

- 1) a mapping component using the survey, and
- 2) a qualitative endeavor aiming to describe the best practices of digital medical and social services for the key populations in the CEEA.

The research has been launched in October 2020, the data collection phase will last till November 15, 2020, and the final report will be ready in December 2020.

With this letter, you are invited to participate in the survey. It is important for us to hear about the different experiences of the provision of digital services, as well as to collect concerns and suggestions on how to improve such approaches. The survey will take about 20 minutes. All information will be kept confidential within this study. You will not receive any direct benefit from taking part in this study. However, we hope that the information that you share with us will provide valuable information to different organizations and networks on how to introduce effective digital services among key populations as well as results of this survey might be used in advocacy.

You will be contacted by our two consultants, independent researchers, Maria Samko (e-mail address: mariya.samko@gmail.com), and Anna Tokar (e-mail address: tokarannette@gmail.com), who will provide you with details about the survey and how to participate in it. Please feel free to contact them, if you wish to receive more information about the project.

We highly encourage you and all your colleagues, whose contribution could be relevant and valuable to the project, to participate in the survey. We would also appreciate any assistance from your side to support this research effort, including informing your colleagues, networks, and partner organizations about the ongoing survey.

Sincerely,

Dear partners,

The Coalition on Male Health (ECOM) is delighted to support a research project, which aims to map and describe digital medical and social services for the key populations in the Central, Eastern Europe and Central Asia (CEECA).

This project includes two phases:

- 1) a mapping component using the survey, and
- 2) a qualitative endeavor aiming to describe the best practices of digital medical and social services for the key populations in the CEEA.

The research has been launched in October 2020, the data collection phase will last till November 15, 2020, and the final report will be ready in December 2020.

With this letter, you are invited to participate in the survey. It is important for us to hear about the different experiences of the provision of digital services, as well as to collect concerns and suggestions on how to improve such approaches. The survey will take about 20 minutes. All information will be kept confidential within this study. You will not receive any direct benefit from taking part in this study. However, we hope that the information that you share with us will provide valuable information to different organizations and networks on how to introduce effective digital services among key populations as well as results of this survey might be used in advocacy.

You will be contacted by our two consultants, independent researchers, Maria Samko (e-mail address: mariya.samko@gmail.com), and Anna Tokar (e-mail address: tokarannette@gmail.com), who will provide you with details about the survey and how to participate in it. Please feel free to contact them, if you wish to receive more information about the project.

We highly encourage you and all your colleagues, whose contribution could be relevant and valuable to the project, to participate in the survey. We would also appreciate any assistance from your side to support this research effort, including informing your colleagues, networks, and partner organizations about the ongoing survey.

Survey in English language:

LINK

Survey in Russian language:

LINK

Sincerely,

Dear partners,

The Eurasian Women's Network on AIDS (EWNA) is delighted to support a research project, which aims to map and describe digital medical and social services for the key populations in the Central, Eastern Europe and Central Asia (CEECA).

This project includes two phases:

- 1) a mapping component using the survey, and
- 2) a qualitative endeavor aiming to describe the best practices of digital medical and social services for the key populations in the CEEA.

The research has been launched in October 2020, the data collection phase will last till November 15, 2020, and the final report will be ready in December 2020.

With this letter, you are invited to participate in the survey. It is important for us to hear about the different experiences of the provision of digital services, as well as to collect concerns and suggestions on how to improve such approaches. The survey will take about 20 minutes. All information will be kept confidential within this study. You will not receive any direct benefit from taking part in this study. However, we hope that the information that you share with us will provide valuable information to different organizations and networks on how to introduce effective digital services among key populations as well as results of this survey might be used in advocacy.

You will be contacted by our two consultants, independent researchers, Maria Samko (e-mail address: mariya.samko@gmail.com), and Anna Tokar (e-mail address: tokarannette@gmail.com), who will provide you with details about the survey and how to participate in it. Please feel free to contact them, if you wish to receive more information about the project.

We highly encourage you and all your colleagues, whose contribution could be relevant and valuable to the project, to participate in the survey. We would also appreciate any assistance from your side to support this research effort, including informing your colleagues, networks, and partner organizations about the ongoing survey.

Sincerely,

Уважаемые партнеры,

Наша организация рада поддержать исследовательский проект, целью которого является составление карты и описание цифровых медицинских и социальных услуг для ключевых групп населения в регионе Центральной, Восточной Европы и Центральной Азии (ЦВЕЦА).

Этот исследовательский проект включает в себя два этапа:

- 1) компонент картирования с использованием опроса и
- 2) качественное исследование, направленное на описание передового опыта цифровых медицинских и социальных услуг для ключевых групп населения в регионе ЦВЕЦА.

Исследование было начато в октябре 2020 года; этап сбора данных в рамках первой фазы продлится до 15 ноября 2020 года, а окончательный отчет будет готов в декабре 2020 года.

Данным письмом мы приглашаем вас принять участие в опросе. Нам важно услышать о различном опыте предоставления цифровых услуг, а также собрать информацию о проблемах и предложениях по улучшению этих подходов. Упомянутый опрос займет около 20 минут. В рамках этого исследования вся информация будет являться конфиденциальной. Вы не получите прямой выгоды от участия в этом исследовании. Однако мы надеемся, что информация, которой вы поделитесь с нами, послужит базисом для различных организаций и сетей, чтобы внедрить эффективные цифровые услуги среди ключевых групп населения; также результаты этого опроса могут быть использованы для адвокации.

С вами свяжутся два наших консультанта, независимые исследователи, Мария Самко (адрес электронной почты: maria.samko@gmail.com) и Анна Токар (адрес электронной почты: tokarannette@gmail.com), которые предоставят вам подробную информацию об опросе и том, как принять в нем участие. Для получения дополнительной информации об этом проекте или при возникновении вопросов, пожалуйста, обращайтесь к исследователям.

Мы будем благодарны, если вы и ваши коллеги, чей вклад может быть актуальным и ценным для проекта, примите участие в данном опросе. Мы также будем признательны за любую помощь с вашей стороны в поддержке этого исследования, включая информирование ваших коллег, сетей и партнерских организаций о текущем опросе.

С уважением,

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ПРИМЕНЕНИЕ ЦИФРОВЫХ УСЛУГ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНЫХ ВИЧ-АССОЦИИРОВАННЫХ УСЛУГ ДЛЯ КЛЮЧЕВЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ В РАЗРЕЗЕ НАПРАВЛЕНИЙ ИНТЕРВЕНЦИЙ

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Аутрич	Гуманитарная поддержка	Онлайн-консультирования
	Досуг	Онлайн-консультирования
	Общие вопросы профилактики ВИЧ	Веб-аутрич
		Онлайн-консультирования
	Программы выдачи и обмена игл и шприцев	Телефон + онлайн
	Программы раздачи презервативов и лубрикантов	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ	Телефон + онлайн
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи	Онлайн-консультирования
		Психологические услуги
Снижение вреда	Веб-аутрич	
	Информационно-консультативные веб-инструменты	
Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве	Онлайн-консультирования	
Взаимопомощь	Опиоидная заместительная терапия (ОЗТ) и другие методы лечения наркозависимости, основанные на данных доказательной медицины	Онлайн-консультирования
	Предупреждение насилия и ответные меры	Онлайн-консультирования
	Профилактика и ответ на передозировки опиоидами	Онлайн-консультирования
Диагностика и постановка диагноза	Антиретровирусная терапия	Телефон + онлайн
		Информационно-телекоммуникационная система
	Лечение гепатита С	Информационно-телекоммуникационная система
	Лечение гепатита В	Информационно-телекоммуникационная система
	Лечение оппортунистических инфекций	Информационно-телекоммуникационная система
	Лечение туберкулеза	Информационно-телекоммуникационная система
Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ	Информационно-телекоммуникационная система	

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Диагностика и постановка диагноза	Профилактика передачи ВИЧ-инфекции от матери ребенку	Информационно-телекоммуникационная система
	Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)	Информационно-телекоммуникационная система
Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.)	Антиретровирусная терапия	Доставка материалов / гумпомощи
	Гуманитарная поддержка	Информационно-телекоммуникационная система
		Доставка материалов / гумпомощи
	Лечение гепатита С	Доставка материалов / гумпомощи
	Лечение гепатита В	Доставка материалов / гумпомощи
	Лечение оппортунистических инфекций	Доставка материалов / гумпомощи
	Лечение туберкулеза	Доставка материалов / гумпомощи
	Программы выдачи и обмена игл и шприцев	Выдача материалов через автоматы
	Программы раздачи презервативов и лубрикантов	Выдача материалов через автоматы
		Доставка материалов / гумпомощи
	Профилактика и ответ на передозировки опиоидами	Выдача материалов через автоматы
	Профилактика передачи ВИЧ инфекции от матери ребенку	Доставка материалов / гумпомощи
	Самотестирование на ВИЧ	Телефон + онлайн
		Выдача материалов через автоматы
		Доставка материалов / гумпомощи
Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве	Доставка материалов / гумпомощи	
Тестирование и консультирование на ВИЧ	Выдача материалов через автоматы	
	Доставка материалов / гумпомощи	
Юридическая помощь	Доставка материалов / гумпомощи	
Информирование и поддержка	COVID-19	Чат-бот
	Общие вопросы профилактики ВИЧ	Информационно-консультативные веб-инструменты
		Информационно-телекоммуникационная система
Онлайн-консультирование медицинскими работниками	Информационно-консультативные веб-инструменты	
	Мобильное приложение	

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Информирование и поддержка	Профилактика и ответ на передозировки опиоидами	Чат-бот
	Путеводитель по ВИЧ услугам	Информационно-консультативные веб-инструменты
		Информационно-телекоммуникационная система
	Семейная медицина	Чат-бот
	Снижение вреда	Информационно-консультативные веб-инструменты
Тестирование и консультирование на ВИЧ	Информационно-консультативные веб-инструменты	
Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Антиретровирусная терапия	Телефон + онлайн
	Гуманитарная поддержка	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
		Доставка материалов / гумпомощи
	Досуг	Телефон + онлайн
	Лечение оппортунистических инфекций	Телефон + онлайн
	Лечение туберкулеза	Мобильное приложение
	Нарушение прав человека	Информационно-телекоммуникационная система
	Постконтактная профилактика (PEP)	Телефон + онлайн
	Предупреждение насилия и ответные меры	Телефон + онлайн
	Предэкспозиционная (ПрЕП) или доконтактная профилактика (ДКП) (PrEP)	Телефон + онлайн
	Преодоление внутренней и внешней стигмы по отношению к ВИЧ+ женщинам	Телефон + онлайн
	Программы раздачи презервативов и лубрикантов	Онлайн-консультирования
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
Профилактика передачи ВИЧ-инфекции от матери ребенку	Онлайн-консультирования	
	Телефон + онлайн	
Психологические услуги	Онлайн-консультирования	
	Телефон + онлайн	

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
	Тестирование и консультирование на ВИЧ	Онлайн-консультирования Дистанционное ассистированное тестирование
	Юридическая помощь	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
Консультирование и поддержка	CD4	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
	COVID-19	Онлайн-консультирования
	Антиретровирусная терапия	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
	Вирусная нагрузка	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
	Гормональная терапия	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
	Гуманитарная поддержка	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
	Досуг	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
	Лечение вируса папилломы человека (ВПЧ)	Телефон + онлайн
	Лечение гепатита С	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
	Лечение гепатита В	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
	Лечение оппортунистических инфекций	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
	Лечение туберкулеза	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
	Лечение туберкулеза Онлайн-консультирование медицинскими работниками	Телефон + онлайн Информационно-телекоммуникационная система Мобильное приложение Онлайн-консультирования

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирование медицинскими работниками	Телефон + онлайн
	Опиоидная заместительная терапия (ОЗТ) и другие методы лечения наркозависимости, основанные на данных доказательной медицины	Информационно-телекоммуникационная система
		Телефон + онлайн
	Опиоидная заместительная терапия (ОЗТ) и другие методы лечения наркозависимости, основанные на данных доказательной медицины	Автоматизированный телефонный сервис
	Паллиативная помощь	Телефон + онлайн
	Паллиативная помощь	Информационно-телекоммуникационная система
	Получение субсидий и дотаций от государства	Онлайн-консультирования
	Постконтактная профилактика (PEP)	Онлайн-консультирования
	Постконтактная профилактика (PEP)	Телефон + онлайн
	Предупреждение насилия и ответные меры	Онлайн-консультирования
	Предупреждение насилия и ответные меры	Телефон + онлайн
	Предэкспозиционная (ПрЕП) или доконтактная профилактика (ДКП) (PreP)	Мобильное приложение
		Онлайн-консультирования
	Предэкспозиционная (ПрЕП) или доконтактная профилактика (ДКП) (PreP)	Телефон + онлайн
	Преодоление внутренней и внешней стигмы по отношению к ВИЧ+ женщинам	Информационно-телекоммуникационная система
	Программы выдачи и обмена игл и шприцев	Телефон + онлайн
		Онлайн-консультирования
Программы выдачи и обмена игл и шприцев	Телефон + онлайн	
Программы раздачи презервативов и лубрикантов	Информационно-телекоммуникационная система	
	Телефон + онлайн	
Программы раздачи презервативов и лубрикантов	Онлайн-консультирования	
Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ	Телефон + онлайн	
	Информационно-телекоммуникационная система	
	Онлайн-просвещение	
	Онлайн-консультирования	
Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ	Телефон + онлайн	
Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи	Информационно-телекоммуникационная система	
	Онлайн-консультирования	

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Консультирование и поддержка	Программы выдачи и обмена игл и шприцев Программы раздачи презервативов и лубрикантов	Телефон + онлайн
		Информационно-телекоммуникационная система
	Программы раздачи презервативов и лубрикантов Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ	Телефон + онлайн
		Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
		Информационно-телекоммуникационная система
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи	Онлайн-просвещение
		Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи Профилактика и ответ на передозировки опиоидами	Информационно-телекоммуникационная система
		Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
	Профилактика и ответ на передозировки опиоидами Профилактика передачи ВИЧ инфекции от матери ребенку	Мобильное приложение
		Информационно-телекоммуникационная система
Онлайн-консультирования		
Профилактика передачи ВИЧ инфекции от матери ребенку Психологические услуги	Телефон + онлайн	
	Онлайн-консультирования	
Психологические услуги Самотестирование на ВИЧ	Платформы для онлайн-консультирования	
	Телефон + онлайн	
	Автоматизированный телефонный сервис	
	Мобильное приложение	
	Информационно-телекоммуникационная система	
Самотестирование на ВИЧ Семейная медицина	Веб-аутрич	
	Онлайн-консультирования	
	Телефон + онлайн	
	Дистанционное ассистированное тестирование	
		Онлайн-консультирования

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Консультирование и поддержка	Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)	Онлайн-консультирования
	Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
	Снижение вреда	Онлайн-консультирования
	Снижение вреда	Информационно-консультативные веб-инструменты
		Онлайн-консультирования
	Снижение вреда от употребления рекреационных наркотиков	Мобильное приложение
		Веб-аутрич
	Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве	Онлайн-просвещение
		Онлайн-консультирования
Телефон + онлайн		
Информационно-телекоммуникационная система		
Тестирование и консультирование на ВИЧ	Онлайн-консультирования	
	Телефон + онлайн	
	Информационно-телекоммуникационная система	
	Дистанционное ассистированное тестирование	
Юридическая помощь	Онлайн-консультирования	
	Телефон + онлайн	
	Информационно-телекоммуникационная система	
	Дистанционное ассистированное тестирование	
Юридическая помощь Антиретровирусная терапия	Платформы для онлайн-консультирования	
	Телефон + онлайн	
	Мобильное приложение	
	Информационно-телекоммуникационная система	
	Чат-бот	
Лечение и уход	CD4	Платформы для онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
Медицинский осмотр	Антиретровирусная терапия	Платформы для онлайн-консультирования

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Медицинский осмотр	Антиретровирусная терапия	Информационно-телекоммуникационная система
	Вирусная нагрузка	Платформы для онлайн-консультаций
	Гормональная терапия	Онлайн-консультации
	Лечение вируса папилломы человека (ВПЧ)	Платформы для онлайн-консультаций
	Лечение гепатита С	Платформы для онлайн-консультаций
	Лечение гепатита С	Информационно-телекоммуникационная система
	Лечение гепатита В	Платформы для онлайн-консультаций
	Лечение гепатита В	Информационно-телекоммуникационная система
	Лечение оппортунистических инфекций	Информационно-телекоммуникационная система
	Лечение туберкулеза	Информационно-телекоммуникационная система
	Онлайн-консультация медицинскими работниками	Телефон + онлайн
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ	Информационно-телекоммуникационная система
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи	Платформы для онлайн-консультаций
	Профилактика и ответ на передозировки опиоидами	Платформы для онлайн-консультаций
Профилактика передачи ВИЧ-инфекции от матери ребенку	Информационно-телекоммуникационная система	
Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)	Платформы для онлайн-консультаций	
Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)	Информационно-телекоммуникационная система	
CD4	Мониторинг наличия медикаментов	
Мониторинг	Антиретровирусная терапия	Информационно-телекоммуникационная система
	Антиретровирусная терапия	Мониторинг наличия медикаментов
	Вирусная нагрузка	Мониторинг наличия медикаментов
	Лечение гепатита С	Информационно-телекоммуникационная система

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Мониторинг	Лечение гепатита С Лечение гепатита В	Мониторинг наличия медикаментов Информационно-телекоммуникационная система
	Лечение ТБ	Информационно-телекоммуникационная система
	Лечение туберкулеза	Мониторинг наличия медикаментов
	Нарушение прав человека	Информационно-телекоммуникационная система
	Тестирование и консультирование на ВИЧ	Мониторинг наличия медикаментов
	CD4	Онлайн-консультирования
Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	COVID-19	Онлайн-просвещение
	COVID-19 Антиретровирусная терапия	Информационно-телекоммуникационная система Онлайн-консультирования
	Вирусная нагрузка	Онлайн-консультирования
	Гормональная терапия	Онлайн-просвещение
	Досуг	Онлайн-просвещение
	Досуг Компьютерная грамотность	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн Компьютерная грамотность
	Лечение гепатита С	Онлайн-консультирования
	Лечение гепатита С Лечение гепатита В	Телефон + онлайн Информационно-телекоммуникационная система Онлайн-консультирования
	Лечение гепатита В Лечение оппортунистических инфекций	Телефон + онлайн Информационно-телекоммуникационная система Онлайн-консультирования
	Лечение оппортунистических инфекций Лечение туберкулеза	Информационно-телекоммуникационная система Телефон + онлайн
	Лечение туберкулеза Нарушение прав человека	Информационно-телекоммуникационная система Информационно-телекоммуникационная система

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Общие вопросы профилактики ВИЧ	Онлайн-просвещение
	Общие вопросы профилактики ВИЧ	Информационно-телекоммуникационная система
	Опиоидная заместительная терапия (ОЗТ) и другие методы лечения наркозависимости, основанные на данных доказательной медицины	Онлайн-консультирования
	Опиоидная заместительная терапия (ОЗТ) и другие методы лечения наркозависимости, основанные на данных доказательной медицины	Мобильное приложение
	Паллиативная помощь	Информационно-телекоммуникационная система
	Постконтактная профилактика (PEP)	Онлайн-консультирования
	Постконтактная профилактика (PEP)	Телефон + онлайн
	Предупреждение насилия и ответные меры	Информационно-консультативные веб-инструменты
	Предупреждение насилия и ответные меры	Онлайн-консультирования
	Предупреждение насилия и ответные меры	Телефон + онлайн
	Предэкспозиционная (ПрЕП) или доконтактная профилактика (ДКП) (PreP)	Информационно-телекоммуникационная система
	Предэкспозиционная (ПрЕП) или доконтактная профилактика (ДКП) (PreP)	Мобильное приложение
	Предэкспозиционная (ПрЕП) или доконтактная профилактика (ДКП) (PreP)	Онлайн-консультирования
	Преодоление внутренней и внешней стигмы по отношению к ВИЧ+ женщинам	Телефон + онлайн
	Преодоление внутренней и внешней стигмы по отношению к ВИЧ+ женщинам	Информационно-консультативные веб-инструменты
Преодоление внутренней и внешней стигмы по отношению к ВИЧ+ женщинам	Информационно-телекоммуникационная система	
Программы выдачи и обмена игл и шприцев	Телефон + онлайн	
Программы выдачи и обмена игл и шприцев	Информационно-телекоммуникационная система	
Программы раздачи презервативов и лубрикантов	Онлайн-консультирования	
Программы раздачи презервативов и лубрикантов	Телефон + онлайн	
Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ	Информационно-телекоммуникационная система	
Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ	Информационно-телекоммуникационная система	

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ	Онлайн-консультирования
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи	Телефон + онлайн
		Информационно-телекоммуникационная система
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи	Онлайн-просвещение
		Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
		Информационно-консультативные веб-инструменты
	Профилактика и ответ на передозировки опиоидами	Информационно-телекоммуникационная система
		Онлайн-консультирования
	Профилактика и ответ на передозировки опиоидами	Информационно-консультативные веб-инструменты
		Чат-бот
	Профилактика передачи ВИЧ инфекции от матери ребенку	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
	Психологические услуги	Информационно-телекоммуникационная система
Онлайн-консультирования		
Психологические услуги	Телефон + онлайн	
Самотестирование на ВИЧ	Онлайн-консультирования	
Самотестирование на ВИЧ	Телефон + онлайн	
	Информационно-консультативные веб-инструменты	
	Информационно-телекоммуникационная система	
Семейная медицина	Онлайн-просвещение	
	Онлайн-консультирования	
Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)	Онлайн-консультирования	
Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)	Телефон + онлайн	
	Информационно-консультативные веб-инструменты	
	Информационно-телекоммуникационная система	
	Онлайн-просвещение	
Снижение вреда		

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ	
Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Снижение вреда	Информационно-консультативные веб-инструменты	
	Снижение вреда от употребления рекреационных наркотиков	Информационно-консультативные веб-инструменты	
	Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве	Онлайн-консультирования	
	Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве	Телефон + онлайн	
	Тестирование и консультирование на ВИЧ	Онлайн-просвещение	
	Тестирование и консультирование на ВИЧ		Онлайн-консультирования
			Телефон + онлайн
		Юридическая помощь	Информационно-консультативные веб-инструменты
	Юридическая помощь		Информационно-телекоммуникационная система
		Адресная	Онлайн-консультирования
Первая медицинская помощь / Антикризисное реагирование	Адресная	Телефон + онлайн	
		Онлайн-консультирования	
Переадресация	Адресная	Телефон + онлайн	
		Информационно-консультативные веб-инструменты	
		Информационно-телекоммуникационная система	
		Помощь в получении АРТ в чужой стране	
	Гуманитарная поддержка	Онлайн-консультирования	
	Досуг	Онлайн-консультирования	
	Досуг	Телефон + онлайн	
	Онлайн-консультирование медицинскими работниками	Информационно-консультативные веб-инструменты	
	Постконтактная профилактика (PEP)	Телефон + онлайн	
	Предупреждение насилия и ответные меры	Телефон + онлайн	
Предэкспозиционная (ПрЕП) или доконтактная профилактика (ДКП) (PreP)	Телефон + онлайн		
Преодоление внутренней и внешней стигмы по отношению к ВИЧ+ женщинам	Телефон + онлайн		

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Переадресация	Программы раздачи презервативов и лубрикантов	Онлайн-консультирования
	Программы раздачи презервативов и лубрикантов	Телефон + онлайн
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ	Онлайн-консультирования
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ	Телефон + онлайн
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи	Выдача материалов через автоматы
		Онлайн-консультирования
	Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи	Телефон + онлайн
	Профилактика и ответ на передозировки опиоидами	Чат-бот
	Профилактика передачи ВИЧ инфекции от матери ребенку	Телефон + онлайн
	Психологические услуги	Онлайн-консультирования
	Психологические услуги	Телефон + онлайн
	Снижение вреда	Информационно-консультативные веб-инструменты
	Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве	Онлайн-консультирования
	Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве	Телефон + онлайн
Тестирование и консультирование на ВИЧ	Информационно-консультативные веб-инструменты	
Тестирование и консультирование на ВИЧ	Чат-бот	
Юридическая помощь	Онлайн-консультирования	
Юридическая помощь	Телефон + онлайн	
Лечение туберкулеза	Телефон + онлайн	
Перечень вопросов для скрининга (Check list screening)	Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)	Информационно-консультативные веб-инструменты
	Тестирование и консультирование на ВИЧ	Информационно-консультативные веб-инструменты
	Тестирование и консультирование на ВИЧ CD4	Чат-бот
Тестирование	CD4	Телефон + онлайн
	Вирусная нагрузка	Информационно-телекоммуникационная система
		Телефон + онлайн
	Вирусная нагрузка	Информационно-телекоммуникационная система
	Лечение гепатита С	Информационно-телекоммуникационная система

НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Тестирование	Лечение гепатита В	Информационно-телекоммуникационная система
	Лечение туберкулеза	Информационно-телекоммуникационная система
	Самотестирование на ВИЧ	Телефон + онлайн
	Самотестирование на ВИЧ	Информационно-телекоммуникационная система
	Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)	Чат-бот Информационно-телекоммуникационная система
	Тестирование и консультирование на ВИЧ	Телефон + онлайн
	Тестирование и консультирование на ВИЧ Предэкспозиционная (ПрЕП) или доконтактная профилактика (ДКП) (PrEP)	Информационно-телекоммуникационная система Телефон + онлайн
Транспортировка клиента	Лечение гепатита С	Онлайн-консультирования
Экспресс-тестирование (скрининг)	Лечение гепатита С Лечение гепатита В	Информационно-телекоммуникационная система Телефон + онлайн
	Лечение гепатита В Самотестирование на ВИЧ	Информационно-телекоммуникационная система Телефон + онлайн
	Самотестирование на ВИЧ	Информационно-консультативные веб-инструменты Информационно-телекоммуникационная система
	Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)	Дистанционное ассистированное тестирование Онлайн-регистрация на тестирование Телефон + онлайн
	Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП) Тестирование и консультирование на ВИЧ	Информационно-телекоммуникационная система Дистанционное ассистированное тестирование Онлайн-регистрация на тестирование Онлайн-регистрация на тестирование

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ПРИМЕНЕНИЕ ЦИФРОВЫХ УСЛУГ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНЫХ ВИЧ-АССОЦИИРОВАННЫХ УСЛУГ ДЛЯ КЛЮЧЕВЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ В РАЗРЕЗЕ ТЕМ ИНТЕРВЕНЦИЙ

ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ		
CD4	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирование Телефон + онлайн		
	Медицинский осмотр	Платформы для онлайн-консультирования		
	Мониторинг	Мониторинг наличия медикаментов		
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-консультирования		
	Тестирование	Телефон + онлайн Информационно-телекоммуникационная система		
COVID-19	Информирование и поддержка	Чат-бот		
	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования		
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-просвещение Информационно-телекоммуникационная система		
Адресная	Первая медицинская помощь / антикризисное реагирование	Телефон + онлайн		
	Переадресация	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн Информационно-консультативные веб-инструменты Информационно-телекоммуникационная система		
		Антиретровирусная терапия	Диагностика и постановка диагноза	Телефон + онлайн Информационно-телекоммуникационная система
			Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.)	Доставка материалов / гумпомощи
Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Телефон + онлайн			
Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн			

ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Антиретровирусная терапия	Лечение и уход	Телефон + онлайн
	Медицинский осмотр	Платформы для онлайн-консультаций Информационно-телекоммуникационная система
	Мониторинг	Информационно-телекоммуникационная система Мониторинг наличия медикаментов
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-консультации
	Переадресация	Помощь в получении АРТ в чужой стране
Вирусная нагрузка	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультации Телефон + онлайн
	Медицинский осмотр	Платформы для онлайн-консультаций
	Мониторинг	Мониторинг наличия медикаментов
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-консультации
	Тестирование	Телефон + онлайн Информационно-телекоммуникационная система
Гормональная терапия	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультации Телефон + онлайн
	Медицинский осмотр	Онлайн-консультации
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-просвещение
Гуманитарная поддержка	Аутрич	Онлайн-консультации
	Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.)	Информационно-телекоммуникационная система Доставка материалов / гумпомощи
	Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Онлайн-консультации Телефон + онлайн Доставка материалов / гумпомощи

ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Гуманитарная поддержка	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
	Переадресация	Онлайн-консультирования
Досуг	Аутрич	Онлайн-консультирования
	Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Телефон + онлайн
	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-просвещение
		Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
Переадресация	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн	
Компьютерная грамотность	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Компьютерная грамотность
Лечение вируса папилломы человека (ВПЧ)	Консультирование и поддержка	Телефон + онлайн
	Медицинский осмотр	Платформы для онлайн-консультирования
Лечение гепатита С	Диагностика и постановка диагноза	Информационно-телекоммуникационная система
	Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.)	Доставка материалов / гумпомощи
	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
	Доставка материалов / гумпомощи	Платформы для онлайн-консультирования
		Информационно-телекоммуникационная система
Мониторинг	Информационно-телекоммуникационная система	
	Мониторинг наличия медикаментов	
Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-консультирования	
	Телефон + онлайн	
	Информационно-телекоммуникационная система	

ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Лечение гепатита С	Тестирование	Информационно-телекоммуникационная система
	Экспресс-тестирование (скрининг)	Телефон + онлайн Информационно-телекоммуникационная система
Лечение гепатита В	Диагностика и постановка диагноза	Информационно-телекоммуникационная система
	Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.)	Доставка материалов / гумпомощи
	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
	Медицинский осмотр	Платформы для онлайн-консультирования
		Информационно-телекоммуникационная система
	Мониторинг	Информационно-телекоммуникационная система
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-консультирования
Телефон + онлайн		
Информационно-телекоммуникационная система		
Тестирование	Информационно-телекоммуникационная система	
Экспресс-тестирование (скрининг)	Телефон + онлайн	
	Информационно-телекоммуникационная система	
Лечение оппортунистических инфекций	Диагностика и постановка диагноза	Информационно-телекоммуникационная система
	Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.)	Доставка материалов / гумпомощи
	Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Телефон + онлайн
	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
	Медицинский осмотр	Информационно-телекоммуникационная система
Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-консультирования	
	Информационно-телекоммуникационная система	

ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ	
Лечение туберкулёза	Мониторинг	Информационно-телекоммуникационная система	
	Диагностика и постановка диагноза	Информационно-телекоммуникационная система	
	Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.)	Доставка материалов / гумпомощи	
	Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Мобильное приложение	
	Консультирование и поддержка		Онлайн-консультирования
			Телефон + онлайн
			Мобильное приложение
	Медицинский осмотр	Информационно-телекоммуникационная система	
	Мониторинг	Мониторинг наличия медикаментов	
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности		Телефон + онлайн
		Информационно-телекоммуникационная система	
Перечень вопросов для скрининга (Check list screening)	Телефон + онлайн		
Тестирование	Информационно-телекоммуникационная система		
Нарушение прав человека	Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Информационно-телекоммуникационная система	
	Мониторинг	Информационно-телекоммуникационная система	
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Информационно-телекоммуникационная система	
Общие вопросы профилактики ВИЧ	Аутрич	Телефон + онлайн	
		Онлайн-консультирования	
	Информирование и поддержка	Информационно-консультативные веб-инструменты	
		Информационно-телекоммуникационная система	
Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-консультирования		
	Информационно-телекоммуникационная система		

ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Онлайн-консультирование медицинскими работниками	Информирование и поддержка	Информационно-консультативные веб-инструменты Мобильное приложение
	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
		Информационно-телекоммуникационная система
	Медицинский осмотр	Телефон + онлайн
Переадресация	Информационно-телекоммуникационная система	
Опиоидная заместительная терапия (ОЗТ) и другие методы лечения наркозависимости, основанные на данных доказательной медицины	Взаимопомощь	Онлайн-консультирования
	Консультирование и поддержка	Телефон + онлайн Автоматизированный телефонный сервис
		Образование, изменение поведения и повышение осведомленности
Паллиативная помощь	Консультирование и поддержка	Телефон + онлайн Информационно-телекоммуникационная система
		Образование, изменение поведения и повышение осведомленности
Получение субсидий и дотаций от государства	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования
Постконтактная профилактика (PEP)	Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Телефон + онлайн
	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
		Онлайн-консультирования
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Телефон + онлайн Информационно-телекоммуникационная система
		Переадресация
Предупреждение насилия и ответные меры	Взаимопомощь	Онлайн-консультирования
	Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Телефон + онлайн

ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Предупреждение насилия и ответные меры	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
		Мобильное приложение
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
		Информационно-телекоммуникационная система
Переадресация	Телефон + онлайн	
	Мобильное приложение	
Предэкспозиционная (ПрЕП) или доконтактная профилактика (ДКП) (PreP)	Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Телефон + онлайн
	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
		Информационно-телекоммуникационная система
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
		Информационно-консультативные веб-инструменты
	Переадресация	Информационно-телекоммуникационная система
Телефон + онлайн		
Транспортировка клиента	Доставка клиентов	
Преодоление внутренней и внешней стигмы по отношению к ВИЧ+ женщинам	Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Телефон + онлайн
	Консультирование и поддержка	Телефон + онлайн
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Телефон + онлайн
		Информационно-телекоммуникационная система
	Переадресация	Телефон + онлайн
Программы выдачи и обмена игл и шприцев	Аутрич	Телефон + онлайн
	Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.)	Выдача материалов через автоматы

ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ	
Программы выдачи и обмена игл и шприцев	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования	
		Телефон + онлайн	
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Информационно-телекоммуникационная система	
		Онлайн-консультирования	
Программы раздачи презервативов и лубрикантов	Аутрич	Онлайн-консультирования	
	Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.)	Телефон + онлайн	
		Выдача материалов через автоматы	
	Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Доставка материалов / гумпомощи	
	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования	
		Веб аутрич	
		Онлайн-консультирования	
		Телефон + онлайн	
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Информационно-телекоммуникационная система	
		Онлайн-консультирования	
		Телефон + онлайн	
		Информационно-консультативные веб-инструменты	
	Переадресация	Информационно-телекоммуникационная система	
		Онлайн-консультирования	
	Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ	Аутрич	Онлайн-консультирования
		Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Телефон + онлайн
Онлайн-консультирования			
Консультирование и поддержка		Телефон + онлайн	
		Онлайн-просвещение	
		Онлайн-консультирования	
		Телефон + онлайн	
		Информационно-телекоммуникационная система	

ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Программы социальной поддержки и лечения ВИЧ	Медицинский осмотр	Информационно-телекоммуникационная система
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-просвещение
		Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
	Переадресация	Информационно-телекоммуникационная система
		Онлайн-консультирования
Телефон + онлайн		
Проекты по сексуальному и репродуктивному здоровью и планированию семьи	Аутрич	Выдача материалов через автоматы
	Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
		Мобильное приложение
	Медицинский осмотр	Информационно-телекоммуникационная система
		Онлайн-просвещение
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
		Информационно-консультативные веб-инструменты
		Информационно-телекоммуникационная система
Онлайн-консультирования		
Переадресация	Телефон + онлайн	
	Онлайн-консультирования	
Профилактика и ответ на передозировки опиоидами	Взаимопомощь	Онлайн-консультирования
	Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.)	Выдача материалов через автоматы
	Информирование и поддержка	Чат-бот

ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Профилактика и ответ на передозировки опиоидами	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
	Медицинский осмотр	Платформы для онлайн-консультирования
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-консультирования Информационно-консультативные веб-инструменты Чат-бот
	Переадресация	Чат-бот
Профилактика передачи ВИЧ-инфекции от матери ребенку	Диагностика и постановка диагноза	Информационно-телекоммуникационная система
	Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.)	Доставка материалов / гумпомощи
	Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
	Медицинский осмотр	Информационно-телекоммуникационная система
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн Информационно-телекоммуникационная система
	Переадресация	Телефон + онлайн
Психологические услуги	Аутрич	Онлайн-консультирования
	Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования Платформы для онлайн-консультирования Телефон + онлайн Автоматизированный телефонный сервис Мобильное приложение Информационно-телекоммуникационная система

ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Психологические услуги	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-консультирования Телефон + онлайн
	Переадресация	Телефон + онлайн Телефон + онлайн
Путиводитель по ВИЧ-услугам	Информирование и поддержка	Информационно-консультативные веб-инструменты Информационно-телекоммуникационная система
Самотестирование на ВИЧ	Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.)	Телефон + онлайн
		Выдача материалов через автоматы
	Доставка материалов / гумпомощи	
	Консультирование и поддержка	Веб-аутрич
		Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Дистанционное ассистированное тестирование	
	Онлайн-консультирования	
	Телефон + онлайн	
Тестирование	Информационно-консультативные веб-инструменты	
	Информационно-телекоммуникационная система	
	Телефон + онлайн	
Экспресс-тестирование (скрининг)	Информационно-телекоммуникационная система	
	Чат-бот	
	Телефон + онлайн	
	Информационно-консультативные веб-инструменты	
	Информационно-телекоммуникационная система	
Дистанционное ассистированное тестирование		
Онлайн-регистрация на тестирование		

ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Семейная медицина	Информирование и поддержка	Чат-бот
	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-просвещение
Скрининг и лечение инфекций, передающихся половым путем (ИППП)	Диагностика и постановка диагноза	Информационно-телекоммуникационная система
	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
	Медицинский осмотр	Платформы для онлайн-консультаций
		Информационно-телекоммуникационная система
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
Информационно-консультативные веб-инструменты		
Перечень вопросов для скрининга (Check list screening)	Информационно-консультативные веб-инструменты	
	Информационно-консультативные веб-инструменты	
Тестирование	Информационно-телекоммуникационная система	
Экспресс-тестирование (скрининг)	Телефон + онлайн	
	Информационно-телекоммуникационная система	
	Дистанционное ассистированное тестирование	
	Онлайн-регистрация на тестирование	
Снижение вреда	Аутрич	Веб-аутрич
	Информирование и поддержка	Информационно-консультативные веб-инструменты
		Информационно-консультативные веб-инструменты
Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования	
	Информационно-консультативные веб-инструменты	

ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Снижение вреда	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-просвещение Информационно-консультативные веб-инструменты
	Переадресация	Информационно-консультативные веб-инструменты
Снижение вреда от употребления рекреационных наркотиков	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования Мобильное приложение
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Информационно-консультативные веб-инструменты
Социальная поддержка / помощь в трудоустройстве	Аутрич	Онлайн-консультирования
	Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.)	Доставка материалов / гумпомощи
	Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
	Консультирование и поддержка	Веб-аутрич
		Онлайн-просвещение
		Онлайн-консультирования Телефон + онлайн Информационно-телекоммуникационная система
Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-консультирования	
	Телефон + онлайн	
Переадресация	Онлайн-консультирования	
	Телефон + онлайн	
Тестирование и консультирование на ВИЧ	Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.)	Выдача материалов через автоматы
		Доставка материалов / гумпомощи
	Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Онлайн-консультирования
		Дистанционное ассистированное тестирование
	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования
		Онлайн-консультирования
Выдача материалов через автоматы Выдача материалов через автоматы		

ТЕМА ИНТЕРВЕНЦИИ	НАПРАВЛЕНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ДИГИТАЛЬНАЯ ИНТЕРВЕНЦИЯ
Тестирование и консультирование на ВИЧ	Мониторинг	Мониторинг наличия медикаментов
	Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Онлайн-просвещение
		Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
		Информационно-консультативные веб-инструменты
	Переадресация	Информационно-консультативные веб-инструменты
		Чат-бот
Перечень вопросов для скрининга (Check list screening)	Информационно-консультативные веб-инструменты	
	Чат-бот	
Тестирование	Информационно-консультативные веб-инструменты	
	Чат-бот	
Экспресс-тестирование (скрининг)	Онлайн-регистрация на тестирование	
Юридическая помощь	Доставка товаров (лекарства, иглы и шприцы, презервативы, тест-наборы, информационные материалы, ящики для еды и т. д.)	Доставка материалов / гумпомощи
	Кейс-менеджмент (социальная поддержка)	Онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
	Консультирование и поддержка	Онлайн-консультирования
		Платформы для онлайн-консультирования
		Телефон + онлайн
		Мобильное приложение
Образование, изменение поведения и повышение осведомленности	Информационно-телекоммуникационная система	
	Онлайн-консультирования	
Переадресация	Телефон + онлайн	
	Онлайн-консультирования	
		Телефон + онлайн

ПРИЛОЖЕНИЕ 5. КЛЮЧЕВЫЕ ЦИФРОВЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ, УПОТРЕБЛЯЮЩИХ НАРКОТИКИ

КАТЕГОРИИ ИНТЕРВЕНЦИЙ	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
Веб-аутрич	Веб-аутрич	https://outreach.ee/best-practice/veb-autrich-opyt-sankt-peterburga/	Санкт-Петербургский благотворительный фонд «Гуманитарное действие»	Россия
Онлайн-просвещение	Telegram чат «Верь мне, я врач»	t.me/DoctorDarinaChannel	Мой доктор	Украина
Онлайн консультирования	online counselling	http://drogy.org/	Odysseus	Словакия
	WhatsApp чат		АНО Центр социальной помощи «ЛУНА»	Россия
	Веб-консультации		Санкт-Петербургский благотворительный фонд «Гуманитарное действие»	Россия
	Группа поддержки для МСМ химсекс-работников		Инициативная группа Chembrothers	Украина
	Информационная поддержка и оказание услуг через Telegram чат		АНО Центр социальной помощи «ЛУНА»	Россия
	Консультирование и поддержка при самотестировании на ВИЧ	F. Checkpoint: ŽIV prevencijos centras; web-страница - Demetra.lt	Association of HIV affected women and their families	Литва
	Консультирование по профилактике ВИЧ/СПИД и поддержка лиц, употребляющих наркотики и работниц коммерческого секса	vnl.com.ua	Общественное Движение «Вера, Надежда, Любовь»	Украина
	Консультирование через Telegram чат		Мой доктор	Украина
	Обеспечение пенитенциарных учреждений техникой для онлайн-конференций		Позитивная Инициатива	Молдова
	Параюридическая, психологическая помощь уязвимым группам		AFEW Kazakhstan	Казахстан
	Поддержка в период пандемии COVID-19		БО «Сеть 100 процентов жизни. Запорожье»	Украина
	Продвижение равенства в здравоохранении и правосудии	https://t.me/PDconsultations , https://www.facebook.com/Pozitive.Dialogue , https://www.instagram.com/positive.dialogue/	ОФ «Позитивный диалог»	Кыргызстан
Профилактика ВИЧ/СПИД, снижение риска передачи ВИЧ-инфекции от матери к ребенку		ФВ Позитивні жінки Одеса	БО «Позитивні жінки»	Украина

КАТЕГОРИИ ИНТЕРВЕНЦИЙ	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
Онлайн консультирования	Профилактика ВИЧ/СПИД среди лиц, употребляющих наркотики и работников коммерческого секса	vnl.com.ua	Общественное Движение «Вера, Надежда, Любовь»	Украина
	Цифровая платформа для экспериментирующей молодежи Drugstore	https://drugstore.org.ua	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
Платформы для онлайн-консультирования	Ресурс для онлайн-консультирования целевых групп (в разработке)	https://dev.help24.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
Телефон + онлайн	Mobile case finding (MCF)		МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
	Группа поддержки для МСМ химсекс-работников		Инициативная группа Chembrothers	Украина
	Online and telephone counseling with outreach workers, social workers, psychologists and medical worker		NGO Juventas	Черногория
	Аутрич и профилактика ВИЧ		БО Благотворительный фонд «Реабилитационный центр наркозависимых Захид шанс»	Украина
	Аутрич и телефонная работа для ЛУН	FACEBOOK PHOENIX 2009	ФЕНИКС 2009	Грузия
	Общенациональная Горячая линия по вопросам ВИЧ/СПИДа и туберкулеза	http://www.helpme.com.ua/ua/main/	Благотворительная организация «Фонд профилактики химических зависимостей и СПИДа»	Украина
	Общественная Организация «Судманд»	https://www.facebook.com/pg/Общественная-Организация-Судманд-120653901433906/	Общественная Организация «Судманд»	Таджикистан
	Профилактика ВИЧ/СПИДа, туберкулеза, ИППП, гепатитов среди уязвимых групп населения		Хмельницкая ассоциация общественного здоровья «Виктория»	Украина
	Распространение оральных тестов через тестоматы	Платформа для генерирования qr-кодов: https://safelove.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
	Сопровождение в лечении ВИЧ для ЛУИН		ВБО «Конвиктус Украина»	Украина
Автоматизированный телефонный сервис	Автоматизированный телефонный сервис психолого-терапевтической поддержки пациентов ОЗТ	https://www.uiphp.org.ua/uk/hromadske-zdorovia/podii-ta-anonsy/tem/286-avtomatyzovanyi-telefonnyi-servis-psykholohoterapevtychnoi-pidtrymky-patsientiv-zpt	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина

КАТЕГОРИИ ИНТЕРВЕНЦИЙ	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
Информационно-консультативные веб-инструменты	Информационный проект Снижения вреда «Мотылек»	https://www.motilek.com.ua/ https://forum.motilek.com.ua/	Всеукраинский благотворительный фонд «ДРОП ИИ ЦЕНТР»	Украина
	Консультирование и поддержка при самотестировании на ВИЧ	F. Checkpoint: ŽIV prevencijos centras; web-страница - Demetra.lt	Association of HIV affected women and their families	Литва
	Тест для жизни	http://hivtest.com.ua/	Благотворительная организация «Всеукраинская сеть людей, живущих с ВИЧ» – «100 PERCENT LIFE»	Украина
	Цифровая платформа для экспериментирующей молодежи Drugstore	https://drugstore.org.ua	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
Мобильное приложение	Мобильное приложение для онлайн-консультирования Free2Ask	Free2Ask в App Store и Google Play	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
	Мобильное приложение по ОЗТ, ВИЧ/АРТ, ТБ и вирусных гепатитах	https://zpt.org.ua/uk/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
	Ресурс Help24 для рейтингования и оценки лечебных учреждений и врачей	https://help24.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
	Life4me+ App	https://life4me.plus/ru/application/	Life4me+	Швейцария
Информационно-телекоммуникационная система	Информационно-телекоммуникационная система «ДАТА ЧЕК» - DATACHECK	https://play.google.com/store/apps/details?id=org.network.DataCheck.prod&hl=uk	Благотворительная организация «Всеукраинская сеть людей, живущих с ВИЧ» - «100 PERCENT LIFE»	Украина
Выдача материалов через автоматы	Syringe vending machines		Addiction Research Centre - Alternative Georgia	Грузия
	Распространение оральных тестов через тестоматы	Платформа для генерирования QR-кодов: https://safelove.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
Дистанционное ассистированное тестирование	Дистанционное ассистированное тестирование на ВИЧ для ключевых групп	https://test4life.ru/	НРОО «Гуманитарный проект»	Россия
	Консультирование и поддержка при самотестировании на ВИЧ	F. Checkpoint: ŽIV prevencijos centras; web-страница - Demetra.lt	Association of HIV affected women and their families	Литва

КАТЕГОРИИ ИНТЕРВЕНЦИЙ	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
Чат-бот	Telegram-бот по передозировкам	@overdosehelp_bot	Санкт-Петербургский благотворительный фонд «Гуманитарное действие»	Россия
	Бот по профилактике передозировок ПАВ	@OverdoseHelpBot	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
	Чат-бот HIV-test	@HIV_TEST_bot	Благотворительная организация «Всеукраинская сеть людей, живущих с ВИЧ» – «100 PERCENT LIFE»	Украина
Мониторинг наличия медикаментов	Мониторинг наличия медикаментов	pereboi.kg	Ассоциация «Партнерская сеть» Общественный фонд «Поверь в себя»	Кыргызстан

ПРИЛОЖЕНИЕ 6. КЛЮЧЕВЫЕ ЦИФРОВЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ МСМ/ЛГБТ И ТРАНСГЕНДЕРНЫХ ЛЮДЕЙ

КАТЕГОРИИ ИНТЕРВЕНЦИЙ	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
Веб-аутрич	Online outreach, Delivery of commodities (condoms, lubricants, HIV test kits, info materials, face masks)		Center for information and counseling on reproductive health Tanadgoma	Грузия
	Консультирование социального работника для МСМ онлайн		Запорожский областной благотворительный фонд «Гендер Зед»	Украина
Онлайн-просвещение	Telegram канал «Верь мне, я врач»	t.me/DoctorDarinaChannel	Мой доктор	Украина
	Памятка для секс-работников по получению социальных выплат в период пандемии		Форум секс-работников	Россия
Онлайн консультирования	«Контрольный пункт МСМ ЕНПВ»	https://ehpv.ee/projects-2/?lang=ru	Эстонская Сеть ЛЖВ (ЕНПВ)	Эстония
	Online outreach, Delivery of commodities (condoms, lubricants, HIV test kits, info materials, face masks)		center for information and counseling on reproductive health Tanadgoma	Грузия
	Веб-страница, посвященная здоровью, с возможностью онлайн-записи на тестирование для МСМ	https://genderz.org.ua/zdorovya/	Запорожский областной благотворительный фонд «Гендер Зед»	Украина
	Группа поддержки для МСМ хомосекс-работников		Инициативная группа Chembrothers	Украина
	Информационно просветительская	https://m.facebook.com/groups/1773848969593684/?ref=group_browse	Инициативная группа по охране здоровья транс* людей	Беларусь
	Информирование и оказание консультативных услуг через Telegram-канал и сайт организации	https://zan-talaby.kz/ru/	ОО «Центр правовой защиты «Заң талабы»	Казахстан
	Консультирование и поддержка при самотестировании на ВИЧ	F. Checkpoint: ŽIV prevencijos centras; web-страница - Demetra.lt	Association of HIV affected women and their families	Литва
	Консультирование психолога		Запорожский областной благотворительный фонд «Гендер Зед»	Украина
Консультирование социального работника для МСМ онлайн		Запорожский областной благотворительный фонд «Гендер Зед»	Украина	

КАТЕГОРИИ ИНТЕРВЕНЦИЙ	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
Онлайн консультирования	Консультирование через Telegram чат		Мой доктор	Украина
	Онлайн-консультации	http://www.hplgbt.org/COVID-19	HPLGBT	Украина
	Онлайн-консультации транс* людей со стороны врачей, психологов и консультанток «равный-равному»		ГО «Когорта»	Украина
	Параюридическая, психологическая помощь уязвимым группам		AFEW Kazakhstan	Казахстан
	Продвижение равенства в здравоохранении и правосудии	https://t.me/PDconsultations , https://www.facebook.com/Positive.Dialogue , https://www.instagram.com/positive.dialogue/	ОФ «Позитивный диалог»	Кыргызстан
	Психологическая помощь транс*людям		Инициативная группа «Человек – Человеку»	Россия
	Цифровая платформа для экспериментирующей молодежи Drugstore	https://drugstore.org.ua	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
Платформы для онлайн-консультирования	Ресурс для онлайн-консультирования целевых групп (в разработке)	https://dev.help24.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
Телефон + онлайн	Online and telephone counseling with outreach workers, social workers, psychologists and medical worker		NGO Juventas	Черногория
	Аутрич и профилактика ВИЧ		БО Благотворительный фонд «Реабилитационный центр наркозависимых Захид шанс»	Казахстан
	Аутрич и телефонная работа для ЛУН	FACEBOOK PHOENIX 2009	ФЕНИКС 2009	Грузия
	Общенациональная Горячая линия по вопросам ВИЧ/СПИД и туберкулеза	http://www.helpme.com.ua/ua/main/	Благотворительная организация «Фонд профилактики химических зависимостей и СПИДа»	Украина
	Общественная Организация «Судманд»	https://www.facebook.com/pg/Общественная-Организация-Судманд-120653901433906/	Общественная организация «Судманд»	Таджикистан
	Профилактика ВИЧ/СПИДа, туберкулеза, ИППП, гепатитов среди уязвимых групп населения		Хмельницкая ассоциация общественного здоровья «Виктория»	Украина
	Распространение оральных тестов через тестоматы	Платформа для генерирования QR-кодов: https://safelove.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина

КАТЕГОРИИ ИНТЕРВЕНЦИЙ	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
Информационно-консультативные веб-инструменты	Веб-страница, посвященная здоровью, с возможностью онлайн-записи на тестирование для МСМ	https://genderz.org.ua/zdorovya/	Запорожский областной благотворительный фонд «Гендер Зед»	Украина
	Информирование и оказание консультативных услуг через Telegram-канал и сайт организации	https://zan-talaby.kz/ru/	ОО «Центр правовой защиты «Заң талабы»	Казахстан
	Консультирование и поддержка при самотестировании на ВИЧ	F. Checkpoint: ŽIV prevencijos centras; веб-страница - Demetra.lt	Association of HIV affected women and their families	Литва
	Ресурс Help24 для рейтингования и оценки лечебных учреждений и врачей	https://help24.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
	Сейф-боксы для МСМ	https://oraltest.org.ua/ru/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
	Тест для жизни	http://hivtest.com.ua/	Благотворительная организация «100 PERCENT LIFE» («Всеукраинская сеть людей, живущих с ВИЧ»)	Украина
	Улучшение доступа к PrEP	www.prep.com.ua	ОО «АЛЬЯНС.ГЛОБАЛ»	Украина
	Улучшение доступа к тестированию на ВИЧ и ИППП	www.gettest.com.ua	ОО «АЛЬЯНС.ГЛОБАЛ»	Украина
	Цифровая платформа для экспериментирующей молодежи Drugstore	https://drugstore.org.ua	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
Мобильное приложение	Мобильное приложение для онлайн-консультирования Free2Ask	Free2Ask в App Store и Google Play	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
Информационно-телекоммуникационная система	Friendly Doctor	https://friendlydoctor.org/	FRIENDLY DOCTOR	Украина
	Life4me+ App	https://life4me.plus/ru/application/	Life4me+	Швейцария
	Информационно-телекоммуникационная система «ДАТА ЧЕК» – DATACHECK	https://play.google.com/store/apps/details?id=org.network.DataCheck.prod&hl=uk	Благотворительная организация «100 PERCENT LIFE» («Всеукраинская сеть людей, живущих с ВИЧ»)	Украина
Выдача материалов через автоматы	Syringe vending machines		Addiction Research Centre - Alternative Georgia	Грузия
	Распространение оральных тестов через тестоматы	Платформа для генерирования QR-кодов: https://safelove.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина

КАТЕГОРИИ ИНТЕРВЕНЦИЙ	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
Доставка материалов / гуманитарной помощи	Friendly Doctor	https://friendlydoctor.org/	FRIENDLY DOCTOR	Украина
	Online outreach, Delivery of commodities (condoms, lubricants, HIV test kits, info materials, face masks)		Center for information and counseling on reproductive health Tanadgoma	Грузия
	Аутрич и профилактика ВИЧ		БО Благотворительный фонд «Реабилитационный центр наркозависимых Захид шанс»	Украина
	Гуманитарная помощь уязвимым группам		AFEW Kazakhstan	Казахстан
	Дистанционное ассистированное тестирование на ВИЧ для ключевых групп	https://test4life.ru/	НРОО «Гуманитарный проект»	Россия
	Сейф-боксы для МСМ	https://oraltest.org.ua/ru/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
Доставка клиентов	Улучшение доступа к PrEP	www.prep.com.ua	ОО «АЛЬЯНС.ГЛОБАЛ»	Украина
Дистанционное ассистированное тестирование	Friendly Doctor	https://friendlydoctor.org/	FRIENDLY DOCTOR	Украина
	Веб-страница, посвященная здоровью, с возможностью онлайн-записи на тестирование для МСМ	https://genderz.org.ua/zdorovya/	Запорожский областной благотворительный фонд «Гендер Зед»	Украина
	Дистанционное ассистированное тестирование на ВИЧ для ключевых групп	https://test4life.ru/	НРОО «Гуманитарный проект»	Россия
	Консультирование и поддержка при самотестировании на ВИЧ	F. Checkpoint: ŽIV prevencijos centras; веб-страница – Demetra.lt	Association of HIV affected women and their families	Литва
Онлайн-регистрация на тестирование	Friendly Doctor	https://friendlydoctor.org/	FRIENDLY DOCTOR	Украина
	Веб-страница, посвященная здоровью, с возможностью онлайн-записи на тестирование для МСМ	https://genderz.org.ua/zdorovya/	Запорожский областной благотворительный фонд «Гендер Зед»	Украина
	Улучшение доступа к тестированию на ВИЧ и ИППП	www.gettest.com.ua	ОО «АЛЬЯНС.ГЛОБАЛ»	Украина
Чат-бот	Бот по профилактике передозировок ПАВ	@OverdoseHelpBot	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
	Чат-бот HIV-test	@HIV_TEST_bot	Благотворительная организация «100 PERCENT LIFE» («Всеукраинская сеть людей, живущих с ВИЧ»)	Украина
	Чат-бот поддержка трансгендерных людей при самотестировании на ВИЧ	@hivst_bot	МОД «Партнер»	Украина

ПРИЛОЖЕНИЕ 7. КЛЮЧЕВЫЕ ЦИФРОВЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ СЕКС-РАБОТНИЦ И СЕКС-РАБОТНИКОВ

КАТЕГОРИИ ИНТЕРВЕНЦИЙ	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
Веб-аутрич	Online outreach, Delivery of commodities (condoms, lubricants, HIV test kits, info materials, face masks)		Center for information and counseling on reproductive health Tanadgoma	Грузия
Онлайн-просвещение	Telegram канал «Верь мне, я врач»	t.me/DoctorDarinaChannel	Мой доктор	Украина
	Памятка для секс-работников по получению социальных выплат в период пандемии		Форум секс-работников	Россия
Онлайн консультирования	Группа поддержки для МСМ химсекс-работников		Инициативная группа Chembrothers	Украина
	Информационно просветительская	https://m.facebook.com/groups/1773848969593684/?ref=group_browse	Инициативная группа по охране здоровья транс* людей	Беларусь
	Информирование и оказание консультативных услуг через Telegram-канал и сайт организации	https://zan-talaby.kz/ru/	ОО «Центр правовой защиты «Заң талабы»	Казахстан
	Консультирование и поддержка при самотестировании на ВИЧ	F. Checkpoint: ŽIV prevencijos centras; web-страница - Demetra.lt	Association of HIV affected women and their families	Литва
	Консультирование по профилактике ВИЧ/СПИДа и поддержка лиц, употребляющих наркотики, и работниц коммерческого секса	vnl.com.ua	Общественное Движение «Вера, Надежда, Любовь»	Украина
	Консультирование через Telegram чат		Мой доктор	Украина
	Онлайн-консультации	http://www.hplgbt.org/COVID-19	HPLGBT	Украина
	Параюридическая, психологическая помощь уязвимым группам		AFEW Kazakhstan	Казахстан
	Продвижение равенства в здравоохранении и правосудии	https://t.me/PDconsultations , https://www.facebook.com/PositiveDialogue , https://www.instagram.com/positive.dialogue/	ОФ «Позитивный диалог»	Кыргызстан
	Профилактика ВИЧ/СПИДа, снижение риска передачи ВИЧ-инфекции от матери к ребенку		FB Позитивні жінки Одеса	БО «Позитивні жінки» Украина

КАТЕГОРИИ ИНТЕРВЕНЦИЙ	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
Платформы для онлайн-консультаций	Ресурс для онлайн-консультирования целевых групп (в разработке)	https://dev.help24.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
Телефон + онлайн	Online and telephone counseling with outreach workers, social workers, psychologists and medical worker		NGO Juventas	Черногория
	Аутрич и профилактика ВИЧ		БО Благотворительный фонд «Реабилитационный центр наркозависимых Захид шанс»	Украина
	Общенациональная Горячая линия по вопросам ВИЧ/СПИДа и туберкулеза	http://www.helpme.com.ua/ua/main/	Благотворительная организация «Фонд профилактики химических зависимостей и СПИДа»	Украина
	Общественная организация «Судманд»	https://www.facebook.com/pg/Общественная-Организация-Судманд-120653901433906/	Общественная организация «Судманд»	Таджикистан
	Профилактика ВИЧ/СПИДа, туберкулеза, ИППП, гепатитов среди уязвимых групп населения		Хмельницкая ассоциация общественного здоровья «Виктория»	Украина
	Распространение оральных тестов через тестоматы	Платформа для генерирования QR-кодов: https://safelove.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
Информационно-консультативные веб-инструменты	Информирование и оказание консультативных услуг через Telegram-канал и сайт организации	https://zan-talaby.kz/ru/	ОО «Центр правовой защиты «Заң талабы»»	Казахстан
	Консультирование и поддержка при самотестировании на ВИЧ	F. Checkpoint: ŽIV prevencijos centras; веб-страница - Demetra.lt	Association of HIV affected women and their families	Литва
	Ресурс Help24 для рейтингования и оценки лечебных учреждений и врачей	https://help24.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
	Тест для жизни	http://hivtest.com.ua/	Благотворительная организация «100 PERCENT LIFE» («Всеукраинская сеть людей, живущих с ВИЧ»)	Украина
Информационно-телекоммуникационная система	Life4me+ App	https://life4me.plus/ru/application/	Life4me+	Швейцария
	Информационно-телекоммуникационная система «ДАТА ЧЕК» - DATACHECK	https://play.google.com/store/apps/details?id=org.network.DataCheck.prod&hl=uk	Благотворительная организация «100 PERCENT LIFE» («Всеукраинская сеть людей, живущих с ВИЧ»)	Украина

КАТЕГОРИИ ИНТЕРВЕНЦИЙ	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
Выдача материалов через автоматы	Распространение оральных тестов через тестоматы	Платформа для генерирования QR-кодов: https://safelove.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
Доставка материалов / гумпомощи	Online outreach, Delivery of commodities (condoms, lubricants, HIV test kits, info materials, face masks)		Center for information and counseling on reproductive health Tanadgoma	Грузия
	Аутрич и профилактика ВИЧ		БО Благотворительный фонд «Реабилитационный центр наркозависимых Захид шанс»	Украина
	Гуманитарная помощь уязвимым группам		AFEW Kazakhstan	Казахстан
	Профилактика ВИЧ/СПИДа, снижение риска передачи ВИЧ-инфекции от матери к ребенку	FB Позитивні жінки Одеса	БО «Позитивні жінки»	Украина
Дистанционное ассистированное тестирование	Консультирование и поддержка при самотестировании на ВИЧ	F. Checkpoint: ŽIV prevencijos centras; веб-страница — Demetra.lt	Association of HIV affected women and their families	Литва
Чат-бот	Бот по профилактике передозировок ПАВ	@OverdoseHelpBot	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
	Чат-бот HIV-test	@HIV_TEST_bot	Благотворительная организация «100 PERCENT LIFE» («Всеукраинская сеть людей, живущих с ВИЧ»)	Украина

ПРИЛОЖЕНИЕ 8. КЛЮЧЕВЫЕ ЦИФРОВЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ ЖЕНЩИН И ЛЮДЕЙ, ЖИВУЩИХ С ВИЧ

КАТЕГОРИИ ИНТЕРВЕНЦИЙ	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
Веб-аутрич	Веб-аутрич	https://outreach.ee/best-practice/veb-a-trich-opyt-sankt-pe-terburga/	Санкт-Петербургский благотворительный фонд «Гуманитарное действие»	Россия
Онлайн-просвещение	Telegram канал «Верь мне, я врач»	t.me/DoctorDarinaChannel	Мой доктор	Украина
Онлайн консультирования	«Школа пациента»		БО «Сеть 100 процентов жизни. Чернигов»	Украина
	«Контрольный пункт МСМ ЕНРВ»	https://ehpv.ee/projects-2/?lang=ru	Эстонская Сеть ЛЖВ (ЕНРВ)	Эстония
	Информирование и оказание консультативных услуг через Telegram-канал и сайт организации	https://zan-talaby.kz/ru/	ОО «Центр правовой защиты Заң талабы»	Казахстан
	Консультирование и поддержка при самотестировании на ВИЧ	F. Checkpoint: ŽIV prevencijos centras; web-страница - Demetra.lt	Association of HIV affected women and their families	Литва
	Консультирование по профилактике ВИЧ/СПИДа и поддержка лиц, употребляющих наркотики, и работников коммерческого секса	vnl.com.ua	Общественное Движение «Вера, Надежда, Любовь»	Украина
	Консультирование через Telegram чат		Мой доктор	Украина
	Обеспечение пенитенциарных учреждений техникой для онлайн-конференций		Позитивная Инициатива	Молдова
	Параюридическая, психологическая помощь уязвимым группам		AFEW Kazakhstan	Казахстан
	Поддержка в период пандемии COVID-19		БО «Сеть 100 процентов жизни. Запорожье»	Украина
	Продвижение равенства в здравоохранении и правосудии	https://t.me/PDconsultations , https://www.facebook.com/PositiveDialogue , https://www.instagram.com/positive.dialogue/	ОФ «Позитивный диалог»	Кыргызстан
Профилактика ВИЧ/СПИДа, снижение риска передачи ВИЧ-инфекции от матери к ребенку	FB Позитивні жінки Одеса	БО «Позитивні жінки»	Украина	
Платформы для онлайн-консультирования	Ресурс для онлайн-консультирования целевых групп (в разработке)	https://dev.help24.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина

КАТЕГОРИИ ИНТЕРВЕНЦИЙ	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
Платформы для онлайн-консультаций	Ресурс для онлайн-консультирования целевых групп (в разработке)	https://dev.help24.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
Телефон + онлайн	«Школа жизни с ВИЧ» для женщин и подростков, живущих с ВИЧ в Украине, а также членов их семей	www.pw.org.ua	БО «Позитивні жінки»	Украина
	Hot line	The hot line numbers are: +374 98 66 33 83, +374 99 65 33 83	Real World, real People NGO	Армения
	Аутрич и профилактика ВИЧ		БО Благотворительный фонд «Реабилитационный центр наркозависимых Захид шанс»	Украина
	Аутрич и телефонная работа для ЛУН	FACEBOOK PHOENIX 2009	ФЕНИКС 2009	Грузия
	Общенациональная Горячая линия по вопросам ВИЧ/СПИДа и туберкулеза	http://www.helpme.com.ua/ua/main/	Благотворительная организация «Фонд профилактики химических зависимостей и СПИДа»	Украина
	Общественная организация «Судманд»	https://www.facebook.com/pg/Общественная-Организация-Судманд-120653901433906/	Общественная организация «Судманд»	Таджикистан
	Телефонное/Viber/Zoom/Facebook – консультирование по всем аспектам жизни с ВИЧ (социальное, психологическое, медицинское, юридическое)	Группа в вайбере, https://www.facebook.com/vilsnidsunorg	Общественная организация «Солнечный круг»	Украина
Информационно-консультативные веб-инструменты	Информационный проект снижения вреда «Мотылек»	https://www.motilek.com.ua/ https://forum.motilek.com.ua/	Всеукраинский благотворительный фонд «ДРОП ИН ЦЕНТР»	Украина
	Информирование и оказание консультативных услуг через Telegram-канал и сайт организации	https://zan-talaby.kz/ru/	ОО «Центр правовой защиты «Заң талабы»	Казахстан
	Консультирование и поддержка при самотестировании на ВИЧ	F. Checkpoint: ŽIV prevencijos centras; web-страница - Demetra.lt	Association of HIV affected women and their families	Литва
	Ресурс Help24 для рейтингования и оценки лечебных учреждений и врачей	https://help24.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
Мобильное приложение	Мобильное приложение по ОЗТ, ВИЧ/АРТ, ТБ и вирусным гепатитам	https://zpt.org.ua/uk/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
Информационно-телекоммуникационная система	Life4me+ App	https://life4me.plus/ru/application/	Life4me+	Швейцария

КАТЕГОРИИ ИНТЕРВЕНЦИЙ	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
Информационно-телекоммуникационная система	Информационно-телекоммуникационная система «ДАТА ЧЕК» — DATACHECK	https://play.google.com/store/apps/details?id=org.network.DataCheck.prod&hl=uk	Благотворительная организация «100 PERCENT LIFE» («Всеукраинская сеть людей, живущих с ВИЧ»)	Украина
Доставка материалов / гумпомощи	«Школа жизни с ВИЧ» для женщин и подростков, живущих с ВИЧ в Украине, а также членов их семей	www.pw.org.ua	БО «Позитивні жінки»	Украина
	Аутрич и профилактика ВИЧ		БО Благотворительный фонд «Реабилитационный центр наркозависимых Захід шанс»	Украина
	Гуманитарная помощь уязвимым группам		AFEW Kazakhstan	Казахстан
	Поддержка в период пандемии COVID-19		БО «Сеть 100 процентов жизни. Запорожье»	Украина
	Предоставление АРТ и гуманитарной помощи		Независимый исследовательский Центр «Есть мнение»	Россия
	Профилактика ВИЧ/СПИДа, снижение риска передачи ВИЧ-инфекции от матери к ребенку	FB Позитивні жінки Одеса	БО «Позитивні жінки»	Украина
Чат-бот	Бот по профилактике передозировок ПАВ	@OverdoseHelpBot	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
	Юридичний чат-бот «100% життя»	Чат-бот https://network.org.ua/	БО «Сеть 100 процентов жизни. Львов»	Украина
Мониторинг наличия медикаментов	Мониторинг наличия медикаментов	pereboi.kg	Ассоциация «Партнерская сеть» Общественный фонд «Поверь в себя»	Кыргызстан
Помощь в получении АРТ в чужой стране	Поиск АРВ-препаратов для людей с ВИЧ, находящихся не в своей стране проживания	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSePb9QfqwGp-jbcdf3SRMMDZVjq-6Az-RmIDZF65Q6KWIEDp-kEQ/viewform	Евразийская женская сеть по СПИДу	Украина
Компьютерная грамотность	Обучение компьютерной грамотности		РОО «Люди ПЛЮС»	Беларусь

ПРИЛОЖЕНИЕ 9. КЛЮЧЕВЫЕ ЦИФРОВЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ УЯЗВИМОЙ МОЛОДЕЖИ

КАТЕГОРИИ ИНТЕРВЕНЦИЙ	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
Веб-аутрич	Online outreach, Delivery of commodities (condoms, lubricants, HIV test kits, info materials, face masks)		Center for information and counseling on reproductive health Tanadgoma	Грузия
Онлайн-просвещение	Distribution of information about HIV/STIs and drugs among musical event attendees		Dignity Movement	Армения
	Telegram канал «Верь мне, я врач»	t.me/DoctorDarinaChannel	Мой доктор	Украина
Онлайн-консультирования	Online counselling	http://drogy.org/	Odysseus	Словакия
	Консультирование через Telegram чат		Мой доктор	Украина
	Поддержка НПО в консультировании и информировании подростков групп риска через платформу Instagram	https://www.instagram.com/ (пример: https://www.instagram.com/kompas_7/)	МБФ «СПИД Фонд Восток-Запад» (AFEW-Украина)	Украина
	Цифровая платформа для экспериментирующей молодежи Drugstore	https://drugstore.org.ua	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
Платформы для онлайн-консультирования	Ресурс для онлайн-консультирования целевых групп (в разработке)	https://dev.help24.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
Телефон + онлайн	«Школа жизни с ВИЧ» для женщин и подростков, живущих с ВИЧ в Украине, а также членов их семей	www.pw.org.ua	БО «Позитивні жінки»	Украина
	Online and telephone counseling with outreach workers, social workers, psychologists and medical worker		NGO Juventas	Черногория
	Аутрич и профилактика ВИЧ		БО Благотворительный фонд «Реабилитационный центр наркозависимых Захид шанс»	Украина
	Общенациональная Горячая линия по вопросам ВИЧ/СПИДа и туберкулеза	http://www.helpme.com.ua/ua/main/	Благотворительная организация «Фонд профилактики химических зависимостей и СПИДа»	Украина
	Общественная организация «Судманд»	https://www.facebook.com/pg/Общественная-Организация-Судманд-120653901433906/	Общественная организация «Судманд»	Таджикистан
	Распространение оральных тестов через тестоматы	Платформа для генерирования QR-кодов: https://safelove.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина

КАТЕГОРИИ ИНТЕРВЕНЦИЙ	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
Информационно-консультативные веб-инструменты	Ресурс Help24 для рейтингования и оценки лечебных учреждений и врачей	https://help24.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
	Тест для жизни	http://hivtest.com.ua/	Благотворительная организация «100 PERCENT LIFE» («Всеукраинская сеть людей, живущих с ВИЧ»)	Украина
	Цифровая платформа для экспериментирующей молодежи Drugstore	https://drugstore.org.ua	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
Мобильное приложение	Мобильное приложение для онлайн-консультирования Free2Ask	Free2Ask в App Store и Google Play	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
	Life4me+ App	https://life4me.plus/ru/application/	Life4me+	Швейцария
Информационно-телекоммуникационная система	Информационно-телекоммуникационная система «ДАТА ЧЕК» - DATACHECK	https://play.google.com/store/apps/details?id=org.network.DataCheck.prod&hl=uk	Благотворительная организация «100 PERCENT LIFE» («Всеукраинская сеть людей, живущих с ВИЧ»)	Украина
Выдача материалов через автоматы	Распространение оральных тестов через тестоматы	Платформа для генерирования QR-кодов: https://safelove.org.ua/	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
Доставка материалов / гуманитарной помощи	«Школа жизни с ВИЧ» для женщин и подростков, живущих с ВИЧ в Украине, а также членов их семей	www.pw.org.ua	БО «Позитивні жінки»	Украина
	Online outreach, Delivery of commodities (condoms, lubricants, HIV test kits, info materials, face masks)		Center for information and counseling on reproductive health Tanadgoma	Грузия
	Аутрич и профилактика ВИЧ		БО Благотворительный фонд «Реабилитационный центр наркозависимых Захид шанс»	Украина
Чат-бот	Бот по профилактике передозировок ПАВ	@OverdoseHelpBot	МБФ «Альянс общественного здоровья»	Украина
	Чат бот HIV-test	@HIV_TEST_bot	Благотворительная организация «100 PERCENT LIFE» («Всеукраинская сеть людей, живущих с ВИЧ»)	Украина
Компьютерная грамотность	Обучение компьютерной грамотности		РОО «Люди ПЛЮС»	Беларусь

ПРИЛОЖЕНИЕ 10. КЛЮЧЕВЫЕ ЦИФРОВЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ БОЛЬНЫХ ТБ

КАТЕГОРИИ ИНТЕРВЕНЦИЙ	НАЗВАНИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ	ССЫЛКА	ОРГАНИЗАЦИЯ	СТРАНА
Мобильное приложение	Мониторинг ТБ программы силами сообществ	OneImpact Kyrgyzstan	AFEW Kyrgyzstan	Кыргызстан
	Социальное сопровождение лиц, больных туберкулезом с помощью мобильного приложения OneImpact	Мобильный додаток OneImpact	БО «Сеть 100 процентов жизни. Львов»	Украина
Мониторинг наличия медикаментов	Мониторинг наличия медикаментов	pereboi.kg	Ассоциация «Партнерская сеть» Общественный фонд «Поверь в себя»	Кыргызстан

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Программы снижения вреда в ситуации COVID-19 кризиса в странах Центральной, Восточной Европы и Центральной Азии, ЕАСВ, 2020.
- 2 COVID-19. Оценка ситуации: Влияние карантинных мер на НПО ЛГБТ-сообществ, работающих в области профилактики ВИЧ, ЕКОМ, 2020.
- 3 Бюллетень: Экспресс-оценка. Проект EATG Ответные меры сообщества на эпидемию COVID-19, Group, E.A.T., B. 4, Editor. 2020.
- 4 Kowalska, J.D., Skrzat-Klapaczyńska, A., Bursa, D., Balayan, T., Begovac, J., Chkhartishvili, N., Gokengin, D., Harxhi, A., Jilich, D., Jevtovic, D., Kase, K., Lakatos, B., Matulionyte, R., Mulabdic, M., Nagit, A., Papadopoulos, A., Stefanovic, M., Vassilenko, A., Vasylyev, M., Yancheva, N., Yurin, O., Horban, A., HIV care in times of the COVID-19 crisis - Where are we now in Central and Eastern Europe? *Int J Infect Dis*, 2020. 96: p. 311-314.
- 5 Harm reduction service delivery to people who use drugs during a public health emergency: Examples from the COVID-19 pandemic in selected countries. *Assosianion*, E.H.R., 2021.
- 6 Telemedicine: opportunities and developments in Member States: report on the second global survey on eHealth, W.H.Organization, 2010.
- 7 Telemedicine, Telehealth, and Health Information Technology, Association, T.A.T., 2006.
- 8 Krupinski E. A., Bernard J., Standards and Guidelines in Telemedicine and Telehealth Healthcare, 2014. 2: p. 74-93.
- 9 Policy brief: Consolidated guidelines. Hiv prevention, diagnosis, treatment and care for key populations. W.H. Organization, Editor, 2017.
- 10 Anand, T., Nitpolprasert, C., Phanuphak, N. Online-to-offline models in HIV service delivery. *Curr Opin HIV AIDS*, 2017. 12(5): p. 447-457.
- 11 Knight, R., Karamouzian, M., Salway, T., Gilbert, M. Online interventions to address HIV and other sexually transmitted and blood-borne infections among young gay, bisexual and other men who have sex with men: a systematic review. *J Int AIDS So*, 2017. 20(3): p. e25017.
- 12 Wong, N.S., Tang, W., Han, L., Best, J., Zhang, Ye, Huang, S., Zheng, H., Yang, B., Wei, C., Pan, S.W., Tucker, J.D. MSM HIV testing following an online testing intervention in China. *BMC Infect Dis*, 2017. 17(1): p. 437.
- 13 Weber, S., Lazar L., McCord, A., Romero, C., Tan, J. Online Navigation for Pre-Exposure Prophylaxis via PleasePrEPMe Chat for HIV Prevention: Protocol for a Development and Use Study. *JMIR Res Protoc*, 2020. 9(9).
- 14 Phanuphak, N., Taraandeep A., Jantarapakde, J., Nitpolprasert, C., Himmad, K., Sungsing, T., Trachunthong, D., Phomthong, S., Phoseeta, P., Tongmuang, S., Mingkwanrungruang, P., Meekrua, D., Sukthongsa, S., Hongwiangchan, S., Upanun, N., Barisri, J., Pankam, T., Phanuphak, P. What would you choose: Online or Offline or Mixed services? Feasibility of online HIV counselling and testing among Thai men who have sex with men and transgender women and factors associated with service uptake. *J Int AIDS Soc*, 2018. 5(5): p. e25118.
- 15 Kauer S.D., Margan, C., Sanci, L. Do online mental health services improve help-seeking for young people? A systematic review. 16, 2014. 3: p. e66.
- 16 Speyer, R., Denman, D., Wilkes-Gillan, S., Chen, Yu-Wei, Bogaardt, H., Kim, J.-H., Heckathorn, D.-E., Cordier, R. Effects of telehealth by allied health professionals and nurses in rural and remote areas: A systematic review and meta-analysis. *J Rehabil Med*, 2018. 50(3): p. 225-235.
- 17 A. Asiri, S.A., W. AlMadani, A. ElMetwally, M. Househ, The Use of Telemedicine in Surgical Care: a Systematic Review. *Acta Inform Med*. 26(3): p. 201-206.
- 18 Technology, e-Health and HIV programming, AVERT, 2020; URL: <https://www.avert.org/technology-e-health-and-hiv-programming>.

- 19 Davitadze, A. Meylakhs, P., Lakhov, A., J. King, E. Harm reduction via online platforms for people who use drugs in Russia: a qualitative analysis of web outreach work. *Harm Reduction J.*, 2020. 17(98).
- 20 Brown, A., et al., Effectiveness of Technology-Enabled Knowledge Translation Strategies in Improving the Use of Research in Public Health: Systematic Review. *J Med Internet Res*, 2020. 22(7): p. e17274.
- 21 Nagendran, M., et al., Artificial intelligence versus clinicians: systematic review of design, reporting standards, and claims of deep learning studies. *Bmj*, 2020. 368: p. m689.
- 22 Tudor Car, L., et al., Health professions digital education on clinical practice guidelines: a systematic review by Digital Health Education collaboration. *BMC medicine*, 2019. 17(1): p. 139-16.
- 23 Regmi, K., Jones, L. A systematic review of the factors - enablers and barriers - affecting e-learning in health sciences education. *BMC Med Educ*, 2020. 20(1): p. 91.
- 24 Sadoughi, F., Ali, O., Erfannia, L. Evaluating the factors that influence cloud technology adoption-comparative case analysis of health and non-health sectors: A systematic review. *Health Informatics J*, 2020. 26(2): p. 1363-1391.
- 25 Zitzmann, N.U., et al., Digital Undergraduate Education in Dentistry: A Systematic Review. *INTERNATIONAL JOURNAL OF ENVIRONMENTAL RESEARCH AND PUBLIC HEALTH*, 2020. 17(9): p. 3269.
- 26 Vaona, A., et al., E-learning for health professionals. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 2018(1).
- 27 Colaceci, S., et al. , Long-Term Effectiveness of an E-Learning Program in Improving Health Care Professionals' Attitudes and Practices on Breastfeeding: A 1-Year Follow-Up Study. *Breastfeeding Medicine*, 2020. 15(4).
- 28 Maier, A., et al, Child protection in medicine - closing gaps in continuing education through e-learning. *The European Journal of Public Health* 2019. 29(4).
- 29 Taylor, M.I.J., et al., Using virtual worlds as a platform for collaborative meetings in healthcare: a feasibility study. *Login BMC Health Services Research*, 2020. 20(442).
- 30 Launois, P., et al., Implementation Research Training for Learners in Low- and Middle-Income Countries_Evaluating Behavior Change after Participating in A Massive Online Open Course. *Translational Medicine*, 2020.
- 31 Martinengo, L., et al., Digital health professions education on chronic wound management: a systematic review. *International journal of nursing studies*, 2019. 104: p. 103512.
- 32 Carapeto, C., Barros D.M.V. Nutrition and health as virtual class at Open University (Portugal): pedagogical strategies for higher education. *International Journal of Educational Technology in Higher Education* volume, 2019. 16.
- 33 Going Online to accelerate the impact of HIV programs, D.C. Washington, U.S.: FHI 360, 2019.
- 34 James DC, H.C.I., eHealth Literacy, Online Help-Seeking Behavior, and Willingness to Participate in mHealth Chronic Disease Research Among African Americans, Florida, 2014–2015. *Prev Chronic Dis*, 2016. 16.
- 35 eHealth Data Briefs Online Health Information Seekers, CDC, 2008.
- 36 Global difusion of eHealth: making universal health coverage achievable. Report of the third global survey on eHealth, W.H.Organization, 2016.

