



ДРУЖНІЙ ЛІКАР

Інноваційна модель подолання ВІЛ серед ЧСЧ



ТОЧКА ОПОРІ – 2016

Ініціатива ДРУЖНІЙ ЛІКАР стала можливою завдяки зусиллям та волі багатьох людей.

Ми б хотіли відмітити особливу участь
СНІД-фонд Елтона Джона



та висловити подяку французькому
благодійному фонду Sidaction
за віру в нашу ідею.



Особлива подяка і визнання лікарям
Загоровському Володимир та **Івасію Роману**,
які першими приєднались до ініціативи ДРУЖНІЙ ЛІКАР.

ЗМІСТ

Передмова	4
I. Опис системи ДРУЖНІЙ ЛІКАР	6
а. Проблеми та передумови створення	6
Гомофобія та трансфобія, як перешкода для виявлення ВІЛ позитивних ЧСЧ	8
б. Принципи системи ДРУЖНІЙ ЛІКАР	8
с. Інтелектуальна система ДРУЖНІЙ ЛІКАР	9
Переваги онлайн кабінету	11
Додаткові сервіси для ВІЛ позитивних клієнтів	12
II. Цифрова медицина – революція в профілактиці та лікуванні ВІЛ серед ЧСЧ	13
а) Збільшення охоплення ЧСЧ тестуванням на ВІЛ	14
б) Утримання клієнта та мотивація лікування	14
с) Залучення партнерів із підвищеної зони ризику	15
d) Контроль рівня клітин CD4	16
е) Медичний асистент для ВІЛ-позитивних ЧСЧ	16
III. Результати роботи системи ДРУЖНІЙ ЛІКАР в Україні	17
Результат для гомосексуальних та транссексуальних чоловіків	17
Результати для бісексуальних чоловіків	17
IV. Заключні положення	18



ДРУЖНІЙ ЛІКАР

це інноваційна платформа пошуку дружнього та толерантного медичного сервісу для ЛГБТ-громадян. Через платформу ДРУЖНІЙ ЛІКАР представники ЛГБТ-спільноти мають доступ до ряду безкоштовних сервісів, зокрема безкоштовного тестування на ВІЛ, консультацій дерматовенеролога, психолога, уролога, сексопатолога, сімейного лікаря.

Також, інтелектуальна система ДРУЖНІЙ ЛІКАР супроводжує ВІЛ-позитивних клієнтів під час лікування та прийому АРВ-терапії.

Проект ДРУЖНІЙ ЛІКАР був заснований Всеукраїнською благодійною організацією «ТОЧКА ОПОРИ» як відповідь на прояви гомофобії та стигми до ЛГБТ з боку медичного персоналу державних медичних закладів.

РЕЗЮМЕ

Не можна приховувати той факт, що Україна лідирує у поширенні ВІЛ серед країн східної Європи та Азії. На початок 2015 року Україна посідала друге місце за чисельністю ВІЛ-інфікованих із показником 19% від загальної чисельності ВІЛ-інфікованих даного регіону [1]. В 2008 році в Україні відбулася зміна домінуючих шляхів передачі збудника ВІЛ-інфекції – зі штучного парентерального, при вживанні ін'єкційних наркотиків, на статевий. Відповідна тенденція збільшила епідеміологічну значимість групи чоловіків, що мають секс із чоловіками

(далі за текстом – ЧСЧ). І, попри загальну тенденцію останніх років до зменшення кількості виявлених ВІЛ-інфікованих, кількість виявлених ЧСЧ тільки зростає.



У 2014 р. зареєстровано 22% ВІЛ-позитивних чоловіків, які мають статеві стосунки із чоловіками (ЧСЧ) від загальної чисельності ВІЛ-інфікованих ЧСЧ, взятих під медичний нагляд з 1987 р. Водночас феномен збільшення кількості ВІЛ-позитивних ЧСЧ, що реєструються у СНІД-центрах за кодом 103 (інфікування через гомосексуальні контакти), потрібно розглядати невід'ємно від загальних тенденцій серед ЛГБТ, зокрема більшою відкритістю спільноти, зростанням кількості ЛГБТ, які готові відкрито говорити про свою сексуальну орієнтацію, гендерну ідентичність та заявляти свої права на рівний доступ до послуг, в тому числі медичних.

Необхідно зазначити, що попри діяльність громадських організацій та велику кількість проектів ми все ще маємо багато проблем з толерантністю та ставленням до ЛГБТ/ЧСЧ в медичних закладах. Незважаючи на наявність великої кількості інформації про ЛГБТ/ЧСЧ, факти гомофобного та трансфобного ставлення до клієнтів все ще мають місце в медичних закладах та СНІД-центрах. Кореляція прямо залежить від масштабу міста та його віддаленості від Києва – чим менше місто, тим більше стереотипів та упередження щодо ЛГБТ/ЧСЧ.

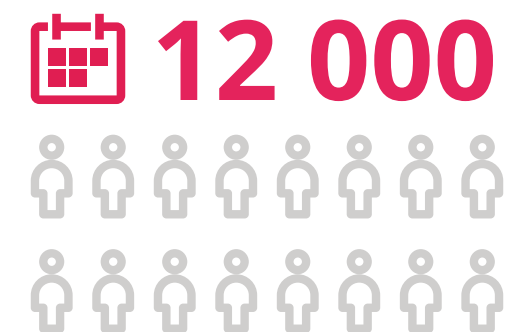
ВБО «ТОЧКА ОПОРИ» була заснована у 2009 році, а свій перший проект з профілактики ВІЛ/СНІДу почала реалізовувати в 2010 році.

№1 2010

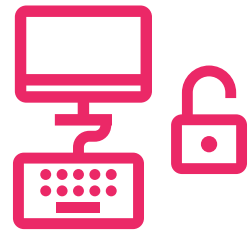
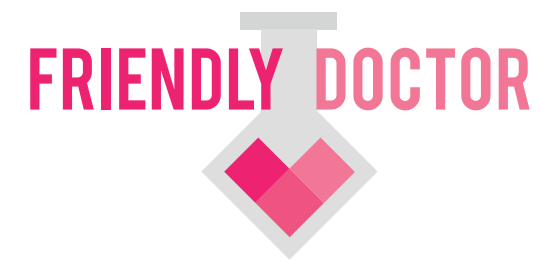
За роки роботи з даною проблематикою та групою ЧСЧ ми зрозуміли, що без дружніх лікарів неможливо побороти епідемію ВІЛ/СНІДу. І хоча на перший погляд питання щодо прав людини для ЛГБТ, толерантного суспільства та дружніх лікарів не мають прямого взаємозв'язку, але наш досвід роботи доводить, що є пряма взаємозалежність між толерантністю суспільства та чисельністю ЧСЧ, які починають лікування та отримують АРВ-терапію, а це, своєю чергою, сприяє зменшенню ймовірності подальшої передачі ВІЛ.

Нижче ми опишемо інтелектуальну систему ДРУЖНІЙ ЛІКАР, що була розроблена Всеукраїнською благодійною організацією «ТОЧКА ОПОРИ» в результаті багаторічного досвіду, пошуку кращих підходів, роботи з клієнтами та сміливих експериментів.

Завдяки впровадженню системи ДРУЖНІЙ ЛІКАР нам вдалось збільшити попит на тестування ВІЛ серед ЧСЧ в десятки разів та виявити сотні нових ВІЛ-позитивних клієнтів, які потребували нашої допомоги. Щорічно системою ДРУЖНІЙ ЛІКАР користується більше 12 тис. осіб.



Необхідно додати, що ДРУЖНІЙ ЛІКАР складається з двох принципових частин: ІТ-рішення та мережа дружніх лікарів – ці складові є обов'язковою умовою для досягнення успішного результату.



СЕРВІС



6 кліків – 1 відвідування



Електронне спілкування



Електронна медична карта



Антиверифікація



СПЕЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ДЛЯ ВІЛ+ ЧСЧ



Перелік організацій та
ресурсів



Контакти груп
взаємодопомоги



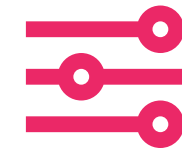
Заявка про матеріальну
допомогу на придбання
ліків



Онлайн навчання



Бібліотека



ПРИНЦИПИ



Безпека



Місце



Фахівці



Дружні до партнерства

I. ОПИС СИСТЕМИ ДРУЖНІЙ ЛІКАР

а) Проблеми та передумови створення

Перш ніж почати роботу над системою ДРУЖНІЙ ЛІКАР, ми аналізували основні проблеми в наявних практиках тестування та супроводження ЧСЧ. На момент створення нашої системи, ВБО «ТОЧКА ОПОРИ» вже мала чотири роки практичної діяльності з: ЧСЧ, питань ВІЛ/СНІДу, лікарями, тестуванням та з регіональними особливостями (робота в регіонах значно відрізняється від роботи у столиці). Ми визначили цілий ряд помилок, яких припускалась велика кількість різних благодійних організацій та фондів, що пропонували безкоштовне тестування на ВІЛ для ЧСЧ (в тому числі і наша), та проблем, які ставали наслідком таких помилок, а саме:



Тестування на базі ЛГБТ-організації/ком'юніті центру



Соціальні працівники зі спільноти



Живі черги



Лікарі

Практика	Проблема	Висновки для ДРУЖНЬОГО ЛІКАРЯ
1. Тестування на базі ЛГБТ-організації/ком'юніті- центру	Більшість тестувань здійснювалось на базі ЛГБТ-організацій, тобто, аби протестуватись на ВІЛ, Вам потрібно прийти в публічний простір, де одночасно знаходяться Ваші знайомі і друзі. Така практика була створена як можливість залучати клієнтів – ком'юніті-центри були частиною практики «ловлі на живця». Але в певний момент це перестало працювати, ЧСЧ почали чітко відмежовувати тестування на ВІЛ (як медичний сервіс) від розваг в публічних місцях. Також потрібно додати, що бісексуальні чоловіки завжди ігнорували такі місця, оскільки під тиском гомофобного суспільства більшість бісексуальних чоловіків не ідентифікують себе як представника ЛГБТ і намагаються уникати публічних просторів, що пов'язані з ЛГБТ. Фактично, тестування на базі ком'юніті-центрів завжди відкидає велику групу бі-чоловіків, які мають гомосексуальну практику, але жодним чином не співвідносять себе з ЛГБТ-спільнотою.	Був визначений перший принцип ДРУЖНЬОГО ЛІКАРЯ: тестування на ВІЛ та подальший медико-соціальний супровід має бути винесений за межі ЛГБТ-організацій, повинно існувати чітке розмежування між соціальним інтегруванням та медичним сервісом.

2. Соціальні працівники зі спільноти	Уявіть, Ви приходите з метою зробити тест на ВІЛ, а у якості консультанта виступає Ваш колишній партнер чи інша людина зі спільноти з такими ж спільними зв'язками та знайомствами. Як Ви будете себе почувати? Як мінімум дискомфортно, як максимум, – Ви не підете на тестування взагалі, бо ВІЛ-статус є найбільш чутливою приватною інформацією, якою інколи не діляться навіть з батьками. Ми дійшли висновку, що другим фактором, який негативно впливає на прийняття рішення щодо тестування та відлякує ЧСЧ, є страх зустріти знайомого соціального працівника під час тестування.	Другий принцип ДРУЖНЬОГО ЛІКАРЯ: жодних соціальних працівників зі спільноти. Консультувати та тестувати на ВІЛ має виключно лікар, який зобов'язаний зберігати лікарську таємницю. Звісно, ми жодним чином не виступаємо проти консультування за принципом «рівний рівному». Але така практика має пропонуватись клієнту, а не безапеляційно нав'язуватись організації. Клієнт має усвідомлено обрати таку послугу, оцінюючи і розуміючи всі ризики, в тому числі ризик розголошення свого ВІЛ-статусу.
3. «Живі» черги	Тема черг у медичних закладах досі залишається актуальною, але тестування на ВІЛ в режимі «живої» черги, особливо у вік інформаційних технологій, варто позбутися. На третьому місці – страх клієнтів, перебуваючи у черзі, почути запитання на кшталт «а Ви чому сюди прийшли?», або побачити засуджуючі погляди.	Третій принцип ДРУЖНЬОГО ЛІКАРЯ: жодних черг, Ви приходите отримувати послугу виключно у призначений Вам час, тому гарантовано не зустрінете когось із Ваших друзів чи знайомих у черзі, тим самим уникаючи пояснень, чому Ви прийшли робити тест на ВІЛ.
4. Дружні лікарі	Надзвичайно часто громадські організації залучають лікарів, які ніколи не проходили навчання щодо роботи з ЧСЧ, консультування та надання їм медичним послуг, що, врешті, призводило до ситуацій, коли лікарі використовували гомофобну термінологію або показували своє відверте зневажливе ставлення до гомосексуальних людей. Чи прийдете Ви ще раз до такого лікаря? І звісно, Ви ніколи не порекомендуєте таке місце нікому з друзів.	Четвертий принцип ДРУЖНЬОГО ЛІКАРЯ: ми залучаємо до тестування (і розміщуємо на сайті www.friendlydoctor.org) тільки тих лікарів, які пройшли спеціальне навчання за методикою ДРУЖНІЙ ЛІКАР і атестацію за результатом навчання.

Звісно це не всі проблеми, з якими ми стикнулись і які нам вдалось вирішити, але це 4 головні принципи, на основі яких ми сфор-

мували всю роботу системи ДРУЖНІЙ ЛІКАР.

ГОМОФОБІЯ ТА ТРАНСФОБІЯ ЯК ПЕРЕШКОДА ДЛЯ ВИЯВЛЕННЯ ВІЛ-ПОЗИТИВНИХ ЧСЧ



Безпека



Місце



Фахівці



Дружні до партнерства

Однією з передумов впровадження системи ДРУЖНІЙ ЛІКАР були гомофобія та трансфобія серед медичного персоналу в Україні. І хоча необхідно відмітити значний внесок уряду і державних установ щодо подолання стигми з боку медичного персоналу, загалом ситуація і досі залишається досить негативною. А візит до лікаря для гей-пари за ймовірністю стикнутися зі стигмою або дискримінацією нагадує гру у «російську рулетку».

Розголошення сексуальної орієнтації, страх бути приниженим та дискримінованим, ймовірність розголошення ВІЛ-статусу і подвійної стигми (як до гомосексуала, так і до ВІЛ-позитивного) – все це є причинами відмови багатьох геїв та бісексуальних чоловіків від звернення до лікарів взагалі. Ми також є свідками феномену, коли більшість бісексуальних чоловіків, через стигму та дискримінацію в суспільстві або так зване суспільне осудження (а більшість населення досі вважає гомосексуальність хворобою), дистанціюються від ЛГБТ і не вважають, що вони знаходяться в зоні ризику до ВІЛ, бо не хочуть вважати себе гомосексуалами.

Система ДРУЖНІЙ ЛІКАР якраз гарантує, що, відвідуючи лікаря, Ви не зіткнетесь з гомофобією, трансфобією, стигмою та дискримінацією. Ми забезпечуємо конфіденційність, високий рівень професіоналізму лікарів і їх абсолютну толерантність та розуміння.

б) Принципи системи ДРУЖНІЙ ЛІКАР

Після довгих дискусій щодо вирішення проблем доступу до тестування ЧСЧ, описаних вище, ми напрацювали базові принципи роботи нової системи ДРУЖНІЙ ЛІКАР. Це не виключні принципи, якими керується наша команда і лікарі, але вони стали стрижнем, навколо якого ми почали розвивати нашу інтелектуальну систему. Зокрема ми визначили такі базові принципи:

1. Безпека: Здійснюючи запис до лікаря, Ви не повинні ідентифікувати себе та залишати Ваше справжнє ім'я та прізвище. Більшість послуг Ви можете отримати абсолютно анонімно, не розголошуючи свої персональні дані. Ваш email та номер телефону є конфіденційною інформацією, і жодна людина, крім лікаря, не має доступу до цих даних. Згодом ці дані знищуються.

2. Місце: ДРУЖНІЙ ЛІКАР – це не просто лікар, це нова філософія в наданні спеціалізованих медичних послуг. Кабінети для консультування знаходяться поза межами лікарень та громадських організацій, аби Ви могли почувати себе безпечно і комфортно, а завдяки використанню порталу www.friendlydoctor.org та бронюванню часу для отримання послуги ми зводимо до мінімуму можливість будь-яких небажаних зустрічей.

3. Фахівці: Кожен лікар, якого Ви зустрінете, пройшов спеціальне навчання з надання медичних послуг та консультацій

для гомосексуальних людей. Лікар гарантовано не має стигми до людей з гомосексуальною або бісексуальною орієнтацією. Спілкуючись з лікарем, Ви можете бути максимально відкритими та чесними, не боючись стикнутися з насмішкою, образами або іншими формами дискримінації. Окрім цього, кожен з лікарів є професіоналом своєї справи.

4. Дружні до партнерства: Якщо Ви хочете отримати медичну консультацію разом з Вашим партнером, ДРУЖНІЙ ЛІКАР – ідеальне місце, де це можна зробити. Усі лікарі пройшли спеціальне навчання з надання медичних послуг гомосексуальним парам. Ви можете бути впевнені, що лікар надасть професійну консультацію та допоможе вирішити медичну проблему Вам та Вашому партнеру. Отримуючи послугу разом з Вашим партнером, Ви переходите на якісно новий етап відносин – повної довіри та гармонії.

с) Інтелектуальна система ДРУЖНІЙ ЛІКАР

Як ми писали вище, система ДРУЖНІЙ ЛІКАР складається з двох частин: порталу www.friendlydoctor.org та людей, які роблять цю систему «живою». В цьому підрозділі ми пояснимо, яким функціоналом наповнений наш веб-портал.

ДРУЖНІЙ ЛІКАР – це система пошуку дружніх лікарів і головний меседж, адресований нашим клієнтам. У системі є чіткий алгоритм. Зайшовши на сайт, Вам необхідно виконати декілька простих дій, а саме обрати:



місто, де Ви хочете отримати ту чи іншу послугу;



послугу, яку хочете отримати (тестування на ВІЛ, консультація психолога та ін.);



кабінет (в деяких містах послуги можуть надаватись за кількома адресами);



лікаря;



дату та час прийому;



а також підтвердити запис отриманим на email кодом авторизації.

Фактично за 6 кліків Ви отримуєте запис до лікаря завдяки таким перевагам користування online-системою ДРУЖНІЙ ЛІКАР, як:



Чітке резервування часу Вашого прийому – це зручно і для організації процесу (адже ми знаємо точну кількість клієнтів, які прийдуть, і можемо більш раціонально управляти робочим часом лікарів), і зручно для клієнта (адже це гарантія відсутності черги і його повної анонімності, так як зникає вірогідність, що клієнт зустрине когось зі своїх знайомих в черзі, бо черги просто немає!).



Повна анонімність – на відміну від СНІД-центрів ми не вимагаємо ідентифікації людини, Вам не потрібно вносити своє ім'я або навіть псевдонім під час запису, що дає Вам гарантію повної анонімності.



Нагадування та дистанційне управління – система автоматично нагадує Вам про прийом у лікаря шляхом надсилання повідомлення на телефон. Це особливо зручно, коли Ви записались до лікаря заздалегідь (є випадки, коли клієнти записуються на тестування за 2–3 місяці). Також Ви можете самостійно управляти Вашим записом – відмінити його або перенести на інший день.



Інструкції та спілкування через сайт – більшу частину інформації Ви можете отримати через сайт. Також через особистий кабінет Ви можете поспілкуватись з лікарем (перед консультацією) та поставити додаткові запитання, які Вас хвилюють. Окремо на сайті працює чат, де в режимі реального часу можна поставити будь-які запитання щодо сервісу чи здоров'я.



Система супроводження клієнтів – після реєстрації на порталі у клієнта з'являється особистий кабінет, де доступні додаткові послуги. Зокрема різницю у функціоналі можна побачити в наступній таблиці:

ФУНКЦІОНАЛ СИСТЕМИ ДРУЖНІЙ ЛІКАР

До реєстрації	Після реєстрації особистого кабінету
Запис на послугу (тестування на ВІЛ, консультація психолога і т.д.); Новини та текстові матеріали; Довідник хвороб, що передаються статевим шляхом; Онлайн-чат щодо питань сексуального здоров'я ЧСЧ; Онлайн-консультація психолога.	Реєстрація відкриває онлайн медичну карту клієнта, яка містить такий функціонал: Історія отримання послуг в системі ДРУЖНІЙ ЛІКАР (дата, час, лікар, кабінет, вид послуги та результат); Результат тестування; Можливість надіслати результат тесту своєму партнеру або на вказаний email. Рекомендації лікаря; Схема лікування від лікаря; Можливість почати онлайн-спілкування з Вашим лікарем до та після отримання послуги (наприклад поставити уточнююче запитання); Налаштування автоматичного нагадування про прийом ліків (система буде надсилати нагадування щодо необхідності прийняти певний препарат); Можливість обговорити з лікарем схему лікування (наприклад замінити препарат); Можливість надіслати результати аналізів з лабораторії лікарю; Записатись на повторний прийом до лікаря (за скороченою процедурою). Планується запустити додаткові послуги (до кінця 2016 року): Неперсоналізоване інформування сексуальних партнерів ВІЛ-інфікованої людини про ймовірний ризик інфікування; Відслідковування динаміки результатів аналізів клієнта та надання рекомендацій.

Комплексний підхід – Наступним ноу-хау було впровадження наскрізного тестування ЧСЧ на ВІЛ при наданні інших послуг. Зокрема, під час візиту на консультацію до уролога, дерматовенеролога, сексопатолога ми пропонували ЧСЧ одразу пройти

тест на ВІЛ. Також ми встановили партнерські зв'язки з місцевими шкірно-венерологічними диспансерами, лікарі яких під час діагностування хвороб, що передаються статевим шляхом, пропонують ЧСЧ пройти тестування на ВІЛ в кабінетах ДРУЖНІЙ ЛІКАР. Таким чином ми навчились залучати до тестування на ВІЛ тих ЧСЧ, які не планували це робити, але потенційно знаходяться в зоні ризику.

ПЕРЕВАГИ ОНЛАЙН-КАБІНЕТУ

Запровадження онлайн-кабінету створює цілий ряд переваг, зокрема:



Зменшення кількості відвідувань лікаря



Спілкування з лікарем у електронному вигляді



Медична карта в електронному вигляді



Антиверифікація

1) Зменшення кількості відвідувань лікаря для отримання схеми лікування:

Порядок дій до впровадження системи ДРУЖНІЙ ЛІКАР:

Крок 1: Візит до лікаря, здача тесту, отримання результату;

Крок 2: Направлення клієнта на додаткове обстеження, отримання клієнтом результатів аналізів в лабораторії;

Крок 3: Повторний візит клієнта до лікаря з результатами аналізів, призначення схеми лікування відповідно до результатів аналізів.

Алгоритм дій системи ДРУЖНІЙ ЛІКАР:

Крок 1: Візит до лікаря, здача тесту, отримання результату;

Крок 2: Направлення клієнта в лаборато-

рію, отримання клієнтом аналізів з лабораторії на email, завантаження результатів до особистого кабінету системи ДРУЖНІЙ ЛІКАР, отримання схеми лікування в системі ДРУЖНІЙ ЛІКАР протягом 48 годин.

Фактично завдяки системі ДРУЖНІЙ ЛІКАР ми зменшили на один крок кількість необхідних дій для клієнта, відтворивши останній етап в електронному форматі.

2) Спілкування з лікарем у електронному вигляді. Тепер не потрібно кожного разу приходити на прийом до лікаря, щоб отримати додаткову консультацію чи уточнити деталі, наприклад, замінити препарат чи обговорити з лікарем хід Вашого лікування. Ви можете обговорювати з лікарем всі деталі, план лікування та вносити в нього корективи у електронному вигляді. Все це робиться кількома кліками, клієнт може налаштувати необхідні нагадування і система буде автоматично надсилати повідомлення щодо необхідності прийому ліків.

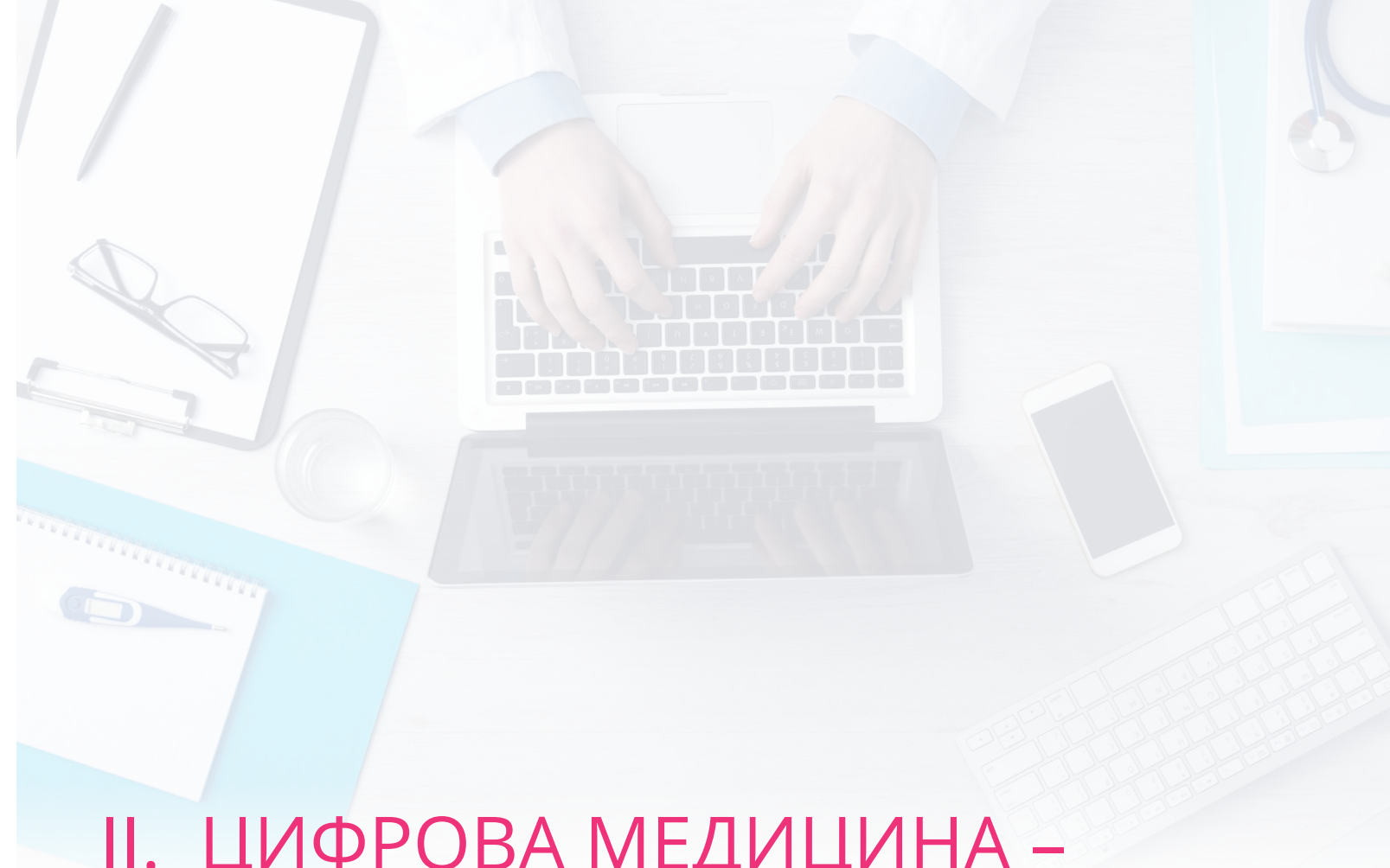
3) Медична карта в електронному вигляді. Нині Ви зберігаєте всі дані про отримані послуги, результати тестування та взаємодію з лікарями (і системою ДРУЖНІЙ ЛІКАР) в електронному вигляді. Ви можете знайти в архіві результати Ваших аналізів та іншу медичну інформацію, що позбавляє Вас необхідності зберігати щось у паперовому вигляді. Також, завдяки системі безпеки, інформація клієнта надійно захищена.

4) Антиверифікація. Значна частка ВІЛ-позитивних ЧСЧ відмовлялась від отримання медико-соціальних послуг через загрозу аутінгу ВІЛ-статусу або сексуальної орієнтації/гендерної ідентичності – страх бути впізнаним в черзі до лікаря, страх втрати даних в лікарні, страх позначок у паперовій медичній карті і т.д. Електронна система ДРУЖНІЙ ЛІКАР запропонувала альтернативне рішення – електронну медицину, Ваш профіль не має містити Ваших справжніх імені чи прізвища, Ви можете отримати лікування або послуги під вигаданим ім'ям, або псевдонімом, для верифікації профілю Вам потрібен тільки email. Жодних «живих» черг, жодних паперів або медичних карток, жодних загроз розголошення персональної інформації.

ДОДАТКОВІ СЕРВІСИ ДЛЯ ВІЛ-ПОЗИТИВНИХ КЛІЄНТІВ:

Система ДРУЖНІЙ ЛІКАР налаштована таким чином, що ВІЛ-позитивним клієнтам надається значно ширший перелік послуг. Зокрема після того, як лікар поставить в системі позначку позитивного ВІЛ-статусу в результатах тесту, в профілі клієнта з'являються додаткові розділи та сервіси. Зокрема ВІЛ-позитивні клієнти мають змогу:

- 👥 Переглянути список організацій в Україні та своєму регіоні, які надають послуги для ВІЛ-позитивних людей (перелік містить наші уточнення щодо сервісів саме для ЧСЧ, чи загалом для ВІЛ-позитивних людей);
- 📍 Шукати відповідні групи взаємодопомоги, менторів, психологічні групи підтримки та інші види психологічно-соціальної допомоги;
- 📄 Надіслати заявку про матеріальну допомогу. Досить часто клієнти не мають змоги оплатити певні аналізи чи купити необхідні ліки. Через власний профіль клієнт має можливість надіслати запит про необхідну допомогу в електронному вигляді та протягом 14 днів отримати відповідь про результати розгляду заявки;
- 📖 Отримати онлайн-курс навчання. Ми розробили спеціальний відеокурс навчання для ВІЛ-позитивних ЧСЧ, кожен клієнт має можливість його пройти, а рівень своїх знань перевірити за допомогою онлайн-тесту;
- 📖 Ознайомитися з великою бібліотекою ресурсів та матеріалів для ВІЛ-позитивних ЧСЧ, як жити з ВІЛ.



II. ЦИФРОВА МЕДИЦИНА – РЕВОЛЮЦІЯ В ПРОФІЛАКТИЦІ ТА ЛІКУВАННІ ВІЛ СЕРЕД ЧСЧ

необхідно розуміти, що за останні 10 років людство зробило значний крок вперед. Поява Інтернету докорінно змінила наші звички, практики, поведінку. І хоча ми (колектив авторів) належимо до того покоління, яке пам'ятає знайомства через оголошення в друкованих виданнях, – сучасні поведінкові звички ЛГБТ-спільноти суттєво інші. Молоде покоління ЧСЧ навіть не знає, що колись ЛГБТ знайомились в спеціальних місцях у парках та громадських місцях.

З появою можливостей швидкого знайомства для геїв та бісексуальних чоловіків (grinder, hornet та ін.) кількість сексуальних контактів у ЧСЧ значно зросла, фактично познайомитись для сексу стало простіше, ніж замовити піцу. Водночас це означає більші шанси інфікуватись ВІЛ або іншими хворобами, що передаються статевим шляхом.

З іншого боку необхідно розуміти, що циф-

рова революція принесла не тільки більші ризики інфікування ВІЛ, але і значно більші можливості для профілактики та лікування ВІЛ серед ЧСЧ.

У 2012 році команда ВБО «ТОЧКА ОПОРИ», маючи 4 роки досвіду впровадження програм профілактики ВІЛ та підтримки ВІЛ-позитивних ЧСЧ, дійшла висновку, що використання інноваційних ІТ-технологій може кардинально змінити ситуацію щодо виявлення та підтримки ВІЛ-інфікованих ЧСЧ.

Окремо варто зазначити, що система ДРУЖНІЙ ЛІКАР допомагає супроводжувати клієнта після отримання позитивного статусу і зокрема утримувати клієнта на АРВ-терапії.



охоплення ЧСЧ тестуванням на ВІЛ

а) Збільшення охоплення ЧСЧ тестуванням на ВІЛ

Є кілька чинників, які сприяють значному зростанню чисельності ЧСЧ, що тестуються на ВІЛ, за умови впровадження системи ДРУЖНИЙ ЛІКАР. ВБО «ТОЧКА ОПОРИ» здійснила ривок щодо кількості протестованих ЧСЧ з 1000 на рік до більше ніж 10 000 клієнтів, запровадивши систему ДРУЖНИЙ ЛІКАР. І попит на тестування тільки зростає.

Власний успіх дав нам змогу зробити наступні висновки щодо дієвості даної системи:

- ДРУЖНИЙ ЛІКАР дозволяє усунути перешкоди, які стримували багатьох ЧСЧ проходити тестування (що зазначено у I розділі), в тому числі «живі» черги і проблеми зі страхом аутінгу у клієнтів;
- Система управління записами дає можливість відслідковувати найпопулярніші серед клієнтів дні та години і додавати лікарів на прийом у цей час;
- ДРУЖНИЙ ЛІКАР нагадує клієнтам про візит за декілька годин до призначеного часу, що дає змогу уникати людського фактору, коли клієнт забуває про запис (завдяки цій функції вдалось мінімізувати кількість таких випадків до менше ніж 3% від загальної кількості записів);
- Не персоналізований процес та повна гарантія анонімності тесту залучає більше ЧСЧ до тестування;
- Завдяки взаємодії зі спільнотою в соціальних мережах, в тому числі і можливості записатись на тестування онлайн безпосередньо зі сторінки в facebook, вдалось налагодити пряму комунікацію з молоддю ЧСЧ (17–30 років) та залучи-



Утримання клієнта та мотивація лікування



Залучення партнерів із підвищеної зони ризику



Контроль рівня клітин CD4



Медичний асистент для ВІЛ-позитивних ЧСЧ

ти їх до тестування. Необхідно зазначити, що завдяки використанню нових каналів комунікації (наприклад реклама в hornet), ми залучили значну частку молоді ЧСЧ, що тестувались вперше.

б) Утримання клієнта та мотивація лікування

Однією з найбільших проблем після залучення спільноти ЧСЧ до тестування є мотивація клієнта почати лікування і прийом АРВ-терапії та дотримуватись спеціальних правил на все життя. Ми не будемо поглиблюватись у пояснення чому ВІЛ-позитивний ЧСЧ, що постійно приймає АРВ-терапію, мінімізує ризики інфікування інших ЧСЧ, а більше розповімо, як за допомогою інтелектуальної системи ДРУЖНИЙ ЛІКАР можна утримувати клієнтів.

Після тестування клієнта швидкими тестами на антитіла до ВІЛ та їх виявлення людині потрібно пройти додатковий підтверджуючий тест та стати на облік в СНІД-центрі. Необхідно зазначити, що тестування проводиться анонімно і у лікаря не має персональних (ідентифікуючих) даних клієнта та будь-яких законних інструментів до примусу клієнта стати на облік. Будь-який подальший крок (після того як людина дізналась про свій позитивний статус) відбувається лише з доброї волі клієнта та його повного розуміння ситуації. Водночас ми напрацювали ряд інструментів, щоб полегшити для клієнта перехід та адекватно сприйняти новий статус і почати лікування.

У своїй практиці ми стикнулись з тим, що реакція людей на позитивний результат тесту може бути вкрай різною. Не поодинокими є випадки, коли людина замикалась в собі та не приймала результат тестування, занурюючись у літературу та спеціальні пе-

редачі, які стверджують, що ВІЛ не існує. За нашою практикою, ще у 2012 році близько 30% ВІЛ-позитивних ЧСЧ, які дізнались про свій статус, не доходили до СНІД-центру та не ставали на облік (а отже не починали приймати АРВ-терапію).

Шукаючи інструменти зменшення відсотка людей, які знають свій ВІЛ-позитивний статус, але не починають лікування, ми розробили такий алгоритм:

 **Знайомий лікар** – так як кабінети для тестування ДРУЖНИЙ ЛІКАР знаходяться за межами СНІД-центрів та медичних закладів, ми залучаємо для тестування тільки лікарів зі СНІД-центрів і, фактично, лікар переадресовує на підтверджуючий тест і подальше медичне супроводження до себе. Тобто клієнту не потрібно ще раз робити камінгаут, повторно розповідаючи свою історію.

 **Покроковий онлайн-помічник** – в особистому кабінеті клієнта система ДРУЖНИЙ ЛІКАР відстежує, чи дійшов клієнт до СНІД-центру та став на облік. Клієнт фактично виконує покрокові інструкції, а система його консультує та супроводжує (наприклад надає інформацію про адресу та години роботи найближчого СНІД-центру). Після тестування система може надіслати кілька SMS із нагадуванням щодо необхідності встати на облік в СНІД-центрі.

 **Психолог** – працює як у офлайн-, так і онлайн-режимі (через Skype), надаючи необхідну психологічну допомогу клієнту і скеровує його поведінку та емоції в необхідне конструктивне русло.

 **Ментор** – ми також пропонуємо клієнтам можливість пройти всі необхідні кроки з вивчення ВІЛ за допомогою менторської програми. Отримавши згоду клієнта, ми скеровуємо його до ВІЛ-позитивного ЧСЧ, що пройшов спеціальне навчання та допомагає новим клієнтам дізнатись особливості життя з ВІЛ.

 **Онлайн-навчання** – в особистому ка-

бінеті клієнт має можливість пройти спеціальний курс навчання про базові аспекти життя з ВІЛ та необхідність формувати нові звички. Онлайн-курс мотивує клієнта починати лікування, виробляє прихильність приймати АРВ-терапію.

 **Онлайн-схема лікування** – дає можливості клієнту та лікарю керувати процесом прийому ліків. Клієнт може налаштувати SMS-нагадування або обговорити з лікарем будь-які нюанси. Лікар в свою чергу може в режимі онлайн відкоригувати призначення та замінити будь-який препарат або призначити новий препарат.

Увага! Дані функції на момент написання цієї публікації проходять дослідне тестування та будуть запуснені у вересні 2016 року.

с) Залучення партнерів із підвищеної зони ризику

Одна з проблем для ЧСЧ – як сказати сексуальним партнерам про свій ВІЛ-позитивний статус, адже зовсім невелика кількість людей готові відкрито говорити про свій статус, що справедливо пов'язано зі стигмою та дискримінацією в суспільстві і, особливо, у спільноті ЧСЧ.

ДРУЖНИЙ ЛІКАР запроваджує спеціальний анонімний сервіс попередження сексуальних партнерів про їхні можливі ризики. Кожен ВІЛ-позитивний ЧСЧ може в спеціальному розділі особистого кабінету залишити перелік мобільних телефонів та email своїх сексуальних партнерів за останній рік. Інтелектуальна система відправить за цими номерами та адресами спеціальне анонімне повідомлення про необхідність пройти тестування на ВІЛ через контакт з ВІЛ-позитивною особою протягом останніх 6 місяців.

Таким чином ВІЛ-позитивна людина уникає розголошення своєї особистості, а сексуальні партнери цієї людини, що мали з нею сексуальний контакт, отримують інформацію про необхідність пройти тест на

ВІЛ. Через такий алгоритм ми плануємо залучати найуразливішу групу ЧСЧ – тих, хто мали контакти з ВІЛ-позитивними ЧСЧ.

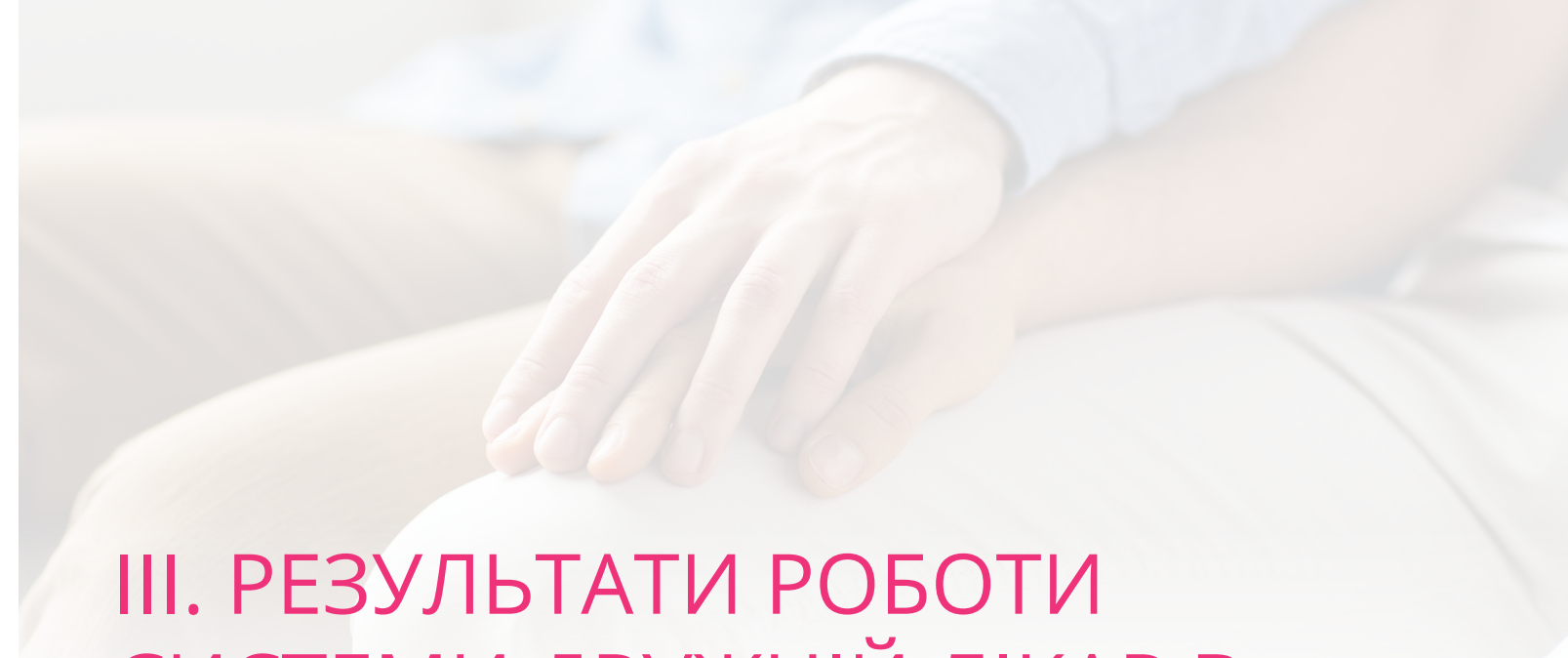
д) Контроль рівня клітин CD4

Завантажуючи дані аналізів щодо рівня клітин CD4, система аналізує необхідність звернення до Вашого лікаря та у разі такої необхідності пропонує клієнту записатись. Клієнт також зможе спостерігати динаміку зміни рівня клітин CD4.

е) Медичний асистент для ВІЛ-позитивних ЧСЧ

Хоча ВІЛ більше не є смертельним захворюванням, кожен ВІЛ-позитивний ЧСЧ потребує ретельного медичного нагляду, підтримки та спеціального супроводу. Потрібно контролювати стан імунітету, періодично відвідувати лікаря, відстежувати інші ризики (в тому числі опортуністичні захворювання), приймати АРВ-терапію.

Ми були свідкам, як велика кількість ЧСЧ у певний момент припиняла дотримуватись правил та здавалась, що нажалі призводило до вкрай поганих наслідків. Медичний асистент системи ДРУЖНІЙ ЛІКАР через спілкування з клієнтом буде відслідковувати його поточний стан, розмовляти з клієнтом, а за результатами швидкого аналізу давати певні рекомендації. В тому числі мотивувати людину приймати АРВ-терапію та продовжувати лікування.



III. РЕЗУЛЬТАТИ РОБОТИ СИСТЕМИ ДРУЖНІЙ ЛІКАР В УКРАЇНІ

ВБО «ТОЧКА ОПОРИ» запустила в роботу систему ДРУЖНІЙ ЛІКАР у 2014 році в місті Києві. На момент написання матеріалу кабінети ДРУЖНІЙ ЛІКАР працювали в 9 містах України, а обсяг тестування перевищив 10 тис. осіб на рік.

зросла на 246%.

↑ 246%

Іншим важливим результатом проекту стало запровадження абсолютно нового підходу в медико-соціальному консультуванні та медичних сервісах – сервісу для пар. Ми були перші, хто відкрито запропонував таку модель роботи, надаючи комплексні медичні послуги партнерам.

Завдяки нашому комплексному підходу та наскрізному тестуванню (залученню до тестування на ВІЛ тих ЧСЧ, які прийшли за іншою послугою) нам вдалось збільшити кількість клієнтів на 14% в річному еквіваленті.

👤 10 000

Результати для гомосексуальних та транссексуальних чоловіків

Для гомосексуальних та транссексуальних чоловіків система ДРУЖНІЙ ЛІКАР гарантувала абсолютно дружній, толерантний та розуміючий сервіс. Завдяки цьому чисельність ЧСЧ, які пройшли тестування з моменту першого проекту ВБО «ТОЧКА ОПОРИ»,

14%
👤 🏠

Результати для бісексуальних чоловіків

Ми сміливо можемо констатувати, що система ДРУЖНІЙ ЛІКАР є проривом у виході на цільову групу бісексуальних чоловіків. Завдяки зміні акценту (у бік надання друж-

ніх послуг, а не соціалізації) та прийнятті ряду правил нам вдалось досягти значного прогресу, зокрема для залучення бісексуальних чоловіків ми запровадили таку політику:

 Кабінети ДРУЖНІЙ ЛІКАР розташовані окремо від офісів ЛГБТ-організацій;

 Бренд ДРУЖНІЙ ЛІКАР немає акценту на ЛГБТ;

 Не використання в назві, рекламі, інформаційних матеріалах та інших маркетингових кампаніях веселкової символіки, натомість роблячи акцент, що ДРУЖНІЙ ЛІКАР – це толерантний, дружній сервіс для гомосексуальних та бісексуальних чоловіків.

21% ЧСЧ в до тестовій анкеті вказали, що мають контакти як з чоловіками, так і з жінками.

 **26 485**

ЧСЧ отримали інформацію онлайн щодо ВІЛ та безпечної сексуальної поведінки

17 515



осіб протестовано



937

ВІЛ-позитивні особи



528

ВІЛ-інфікованих осіб отримали соціальну підтримку



301

ВІЛ-інфікована особа почала АРВ-терапію



464

звернення на «гарячу лінію»



406

консультацій психолога



863

комплекти засобів захисту відправлено поштою

IV. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

Ми вважаємо, що система ДРУЖНІЙ ЛІКАР потребує подальшого вивчення та збору статистичних даних, але дані, отримані нами за 2 роки впровадження проекту, підтверджують наші гіпотези, що система ДРУЖНІЙ ЛІКАР є інноваційною, прогресивною та успішною програмою, яка здатна кардинально змінити ситуацію із розповсюдженням ВІЛ серед молоді ЧСЧ в гомофобних та трансфобних країнах.

У країнах з високим рівнем гомофобії, трансфобії та нетерпимості до ЛГБТ впровадження успішної практики ДРУЖНЬОГО ЛІКАРЯ може в кілька десятків разів збільшити чисельність протестованих ЧСЧ та осіб, які почали лікування та прийом АРВ-терапії.

Також успішну практику проекту ДРУЖНІЙ ЛІКАР можна використовувати в країнах з високим рівнем доступу до медичних послуг для ЛГБТ щодо надання послуг емігрантам з країн східної Європи (Україна, Росія, Білорусія і т.д.), у яких попри зміну місця проживання залишається страх відкрито говорити про свою сексуальну орієнтацію лікарям.

ПРО ПРОЕКТ

Система ДРУЖНІЙ ЛІКАР була реалізована в 2014–2016 роках в рамках проекту Jump Up! за підтримки Elton John AIDS Foundation (Великобританія) та благодійного фонду Sidaction (Франція).

Більше можна дізнатись:

www.friendlydocor.org

www.t-o.org.ua/sistema-friendly-doctor/

www.goo.gl/ZTRLjK

Авторський колектив публікації:



Глоба Богдан – засновник системи ДРУЖНІЙ ЛІКАР, виконавчий директор ВБО «ТОЧКА ОПОРИ», автор та розробник методології інтелектуальної системи ДРУЖНІЙ ЛІКАР;

b.globa@t-o.org.ua



Левдик Антон – програмний менеджер проекту;

a.levdik@t-o.org.ua



Івасій Роман – лікар проекту ДРУЖНІЙ ЛІКАР в місті Києві.

r.ivasiy@t-o.org.ua



ДРУЖНІЙ ЛІКАР є офіційно зареєстрованою торговою маркою (ТМ) та охороняється міжнародним законодавством про інтелектуальну власність.

Будь-яке використання ТМ «ДРУЖНІЙ ЛІКАР» без письмової згоди ВБО «ТОЧКА ОПОРИ» суворо переслідується законом.

[1] Гармонізований звіт України про досягнутий прогрес у здійсненні національних заходів у відповідь на епідемію СНІДу (GARPR Ukraine) 2015р., гіперпосилання.