



**Обеспечение непрерывности  
медицинской помощи больным  
сахарным диабетом в условиях  
пандемии COVID-19  
опыт Португалии**



Всемирная организация  
здравоохранения  
Европейское региональное бюро

В ожидании введения общенационального режима изоляции и ограничений на передвижение, еще на ранних стадиях пандемии COVID-19, медицинские службы Португалии были оперативно реорганизованы с целью обеспечения непрерывности оказания помощи больным диабетом во время вспышки COVID-19. Центральным правительством, помимо прочих мер, было ускорено санкционирование изменений в клинической практике, охватывающих проведение телеконсультаций и доставку лекарственных препаратов, отпускаемых по рецепту, на дом пациентам. По состоянию на 27 мая 2020 года в Португалии зарегистрировано 31 007 случаев COVID-19.

Действия по реорганизации системы предоставления медицинской помощи в условиях ограничений на передвижение и физического дистанцирования носили многоплановый характер и были нацелены на обеспечение специфических потребностей больных диабетом. Португальская Диабетическая Ассоциация – старейшая и крупнейшая некоммерческая организация в Португалии, занимающейся проблемами людей, живущих с диабетом. Клиника Ассоциации предоставляет профилактическую, терапевтическую и реабилитационную помощь, в том числе услуги эндокринолога, нефролога, уролога, кардиолога, ортопеда и офтальмолога, более чем 18 000 пользователям Национальной службы здравоохранения. Клиника Португальской Диабетической Ассоциации перевела все запланированные визиты к врачу в режим телеконсультации, видеоконференции, или консультации по телефону. Врачи и медсестры получили оборудование, удаленный доступ к электронным медицинским картам и другие ресурсы для работы из дома. С пациентами связывались заранее, чтобы узнать о предпочтительном для них формате телеконсультации, получить согласие на обмен фотографиями или видео, например, для оценки потенциальной ретинопатии или язвы стоп, или на скачивание информации, такой как рецепты на лекарства. Для пациентов, которые не имели доступа или знаний, необходимых для подключения по электронной почте, для обмена информацией использовались мобильные устройства.

Персонал, не являющийся поставщиками медицинских услуг, в инициативном порядке

связывался с пациентами, не имеющими запланированных визитов к врачу. Пациенты получали информацию по телефону о доступных услугах или маршрутах оказания помощи в случае неотложного состояния. Им было предложено направление к своему терапевту, медсестре или диетологу, а также возможность повторного получения лекарства по рецепту. Были приняты меры для доставки лекарств на дом при необходимости.

Клиника оставалась открытой для проведения гемодиализа и для пациентов, которым был поставлен диагноз диабета 1 типа в первый раз, и для тех, которые нуждались в инсулиновой помпе.

Физическая инфраструктура и графики были реорганизованы для обеспечения физического дистанцирования, а весь персонал прошел подготовку по предотвращению и контролю заражения, в том числе по рациональному использованию средств индивидуальной защиты в соответствии с национальными рекомендациями. Была также доступна неотложная помощь при язве стопы, ретинопатии и других неотложных состояниях, хотя было зафиксировано заметное снижение числа консультаций по таким состояниям, как удаленно, так и в клинике.

Клиникой были организованы вебинары, открытые для пациентов и общественности. Приоритет отдавался вопросам, в которых пациенты могли испытывать сомнения при самопомощи, таким как общие вопросы, связанные с использованием инсулиновых помп, уходом за детьми, страдающими сахарным диабетом, и предотвращением заражения COVID-19. Уровень участия варьировал от 200 до 300 человек на вебинар.

Веб-сайт клиники и социальные сети играют важную роль в распространении информации. На сайте клиники обобщаются рекомендации Министерства

здравоохранения и международных организаций по предотвращению заражения или лечению COVID-19 у пациентов с диабетом. На базе клиники также работает специальная горячая линия для диабетиков, которые не являются пациентами клиники (Португальская Диабетическая Ассоциация предоставляет медицинскую помощь только в Лиссабоне), и которые не могут обратиться к своему лечащему врачу.

**Когда меня перевели на удаленную работу из дома, я и не предполагала, что помимо обычной работы по подтверждению назначений, общению с остальными пациентами клиники имело такое важное значение. Почти все были приятно удивлены моими звонками, а во время пандемии хорошо быть приятно удивленным**

– Административный сотрудник

**Это необычные моменты! Очень приятно продолжать помогать нашим пациентам различными инновационными путями. И еще приятнее видеть, когда они действительно ценят и признают наши усилия**

– Медсестра

Перестройка системы предоставления помощи потребовала неограниченной поддержки со стороны всех заинтересованных сторон. Органы здравоохранения ускорили выдачу разрешений на проведение телеконсультаций и обновили протоколы для получения форм согласия пациентов. Руководителям была предоставлена возможность гибко перераспределять бюджетные средства для финансирования предлагаемых мер. Весь персонал клиники был приглашен принять участие в разработке и оценке новых маршрутов предоставления помощи, которые обеспечивали заинтересованность и участие персонала. Пациенты с диабетом, осознавая свой риск заражения COVID-19, с готовностью приспособились к телеконсультациям. Особенно высоко были оценены консультации по психическому здоровью; пациенты сообщали, что им более комфортно общаться

со своим психиатром или психологом посредством телесвязи, чем лицом к лицу.

Невозможно переоценить поддержку персонала клиники. Они работали сверхурочно, даже по выходным, и даже выразили свою готовность принять на себя дополнительную нагрузку в предстоящие недели. Ввиду снижения числа неотложных консультаций, например, связанных с язвами стоп или проблемами со зрением, ожидается резкое увеличение числа консультаций с пациентами после ослабления ограничений на передвижение. Вот лишь несколько цитат лечащих врачей:

**Я был весьма удивлен, увидев, насколько хорошо система работала с самого начала. Удавалось проводить эффективные телефонные консультации и планировать вмешательства медсестер и диетологов. Надеюсь, что мы сможем частично использовать эту систему и в будущем**

– Врач

Это необычные моменты! Очень приятно продолжать помогать нашим пациентам различными инновационными путями. И еще приятнее видеть, когда они действительно ценят и признают наши усилия.

– Медсестра

©WHO/Alex Ruswelt



Когда меня перевели на удаленную работу из дома, я и не предполагала, что помимо обычной работы по подтверждению назначений, общение с остальными пациентами клиники имело такое важное значение. Почти все были приятно удивлены моими звонками, а во время пандемии хорошо быть приятно удивленным.

– Административный сотрудник

Я был весьма удивлен, увидев, насколько хорошо система работала с самого начала. Удавалось проводить эффективные телефонные консультации и планировать вмешательства медсестер и диетологов. Надеюсь, что мы сможем частично использовать эту систему и в будущем.

– Врач

Задача адаптации предоставления медицинской помощи по мере развития пандемии COVID-19 далеко не завершена. Клиника готовится к возобновлению регулярных очных консультаций; поставщики услуг уделяют первоочередное значение пациентам, которые нуждаются в дополнительной помощи. Несрочные визиты и глазные операции, которые были отложены ранее, назначаются на другие даты. Необходимо предотвратить физическое и моральное истощение персонала, так как и дома потребности возрастают, а лишь немногие из них, если таковые вообще найдутся, имели возможность провести время вне работы.

В клинике предпринимаются масштабные меры для обеспечения защиты пациентов и врачей после открытия клиники. Средства предотвращения и контроля заражения, такие как защитные медицинские маски, перчатки, лицевые экраны и дезинфицирующие средства для рук были закуплены оптом, а персонал обучен их рациональному использованию. В местах общего пользования установлены акриловые защитные экраны. Пациенты обязаны носить защитные медицинские маски (в случае отсутствия маски у пациента она предоставляется клиникой) и, если это возможно, приходиться в клинику без сопровождающих. Залы ожидания и места общего пользования были переделаны таким образом, чтобы обеспечить расстояние не менее 1 метра между пациентами.

Несколько пациентов получили назначение на прием к врачу после открытия клиники для того, чтобы экспериментально протестировать эти и другие меры, например, измерение температуры с помощью инфракрасных термометров.

Существует обеспокоенность по поводу последствий ограничений на передвижение и отложенных консультаций для пациентов, особенно в отношении невыявленных осложнений. Проведение всех программ скрининга на диабетическую ретинопатию в стране было приостановлено. Некоторые пациенты не могут выполнить проверку состояния стоп. Общенациональные данные свидетельствуют о том, что число посещений отделений неотложной помощи резко сократилось. Если ограничения на передвижение будут продлены или повторно введены осенью, пациенты с диабетом могут подвергнуться риску развития тяжелой формы заболевания.

Однако, ожидается, что опыт обеспечения непрерывности работы служб здравоохранения в условиях пандемии COVID-19, способствовал созданию новых путей предоставления качественной помощи, отвечающих потребностям больных диабетом. Пациенты и поставщики услуг признают преимущества предоставления некоторых форм телеконсультаций, особенно в области психического здоровья, а также возможность повторного получения лекарств по рецепту. Проактивный контакт с пациентами, несмотря на ресурсоемкость, был очень хорошо принят. Новые каналы информационного обмена с пациентами и общественностью могут использоваться в долгосрочной перспективе. Поскольку остается неопределенность в отношении «новых норм», Португалия намерена продолжать адаптировать систему предоставления услуг больным диабетом.