



**Конференция Организации Объединенных Наций по торговле и развитию
(ЮНКТАД)**

в сотрудничестве с Евразийской экономической комиссией (ЕЭК)

**United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD)
in collaboration with the Eurasian Economic Commission (EEC)**

*Региональный диалог ЮНКТАД-ЕЭК по вопросам защиты потребителей и здоровья
во время пандемии COVID в евразийском регионе и за его пределами*

*UNCTAD-EEC Regional Dialogue on Consumer Protection and Health
in times of COVID in the Eurasian Region and beyond*

REPORT - ОТЧЕТ

3 июня 2021 г./ 3 June 2021; 11:00 – 13.30 МСК/ 10:00 – 12:30 CET



The UNCTAD Regional Policy Dialogue was an interactive discussion organised in partnership with the Eurasian Economic Commission (EEC) and with the participation of WHO Europe. This Regional Dialogue brought together more than 169 representatives of Ministries of Health and Consumer Protection authorities from across the region and beyond to discuss how consumer protection can support the provision of health services especially e-health in the wake of COVID-19. The meeting demonstrated a clear interest on this topic was expressed with the 349 registrations. The event focused on synergies, sharing experiences and best practices that have emerged during this crisis. The event was held via Zoom with simultaneous multilingual interpretation in English and Russian provided by the EEC). It was well attended with participants from the five regions, attendees from 21 Consumer Protection agencies, 7 Ministries of Health and 17 other Ministries related to trade and commerce.

Региональный диалог ЮНКТАД по вопросам политики представлял собой интерактивную дискуссию, организованную в сотрудничестве с Евразийской экономической комиссией (ЕЭК) и при участии Европейского регионального бюро ВОЗ. В данном Региональном диалоге приняли участие более 169 представителей министерств здравоохранения и органов по защите прав потребителей со всего региона и из за его пределов для того, чтобы обсудить как защита прав потребителей может способствовать оказанию медицинских услуг, в частности в рамках электронной системы здравоохранения, в условиях последствий COVID-19. Для участия во встрече было зарегистрировано 349 человек, что свидетельствует о наличии явного интереса к этой теме. Данное мероприятие было посвящено обсуждению преимуществ совместных усилий, обмену опытом и передовой практикой, приобретенными во время этого кризиса. Мероприятие проводилось через Zoom с организацией со стороны ЕЭК синхронного перевода на английский и русский языки. В нем приняли участие представители пяти регионов, 21 агентства по защите прав потребителей, 7 министерств здравоохранения и 17 других министерств, связанных с торговлей и коммерцией.

Opening remarks

Ms. Teresa Moreira, Head of Competition and Consumer Policies Branch, UNCTAD, pointed to the regulatory challenges that relate to both consumer protection and health: data, privacy and competition. This echoes the topics currently explored by WHO related to data analytics in the provision of health services. It is essential to joined forces to discuss how consumer protection in health services can improve social protection to prevent misleading practices and promote the sharing of information to ensure that international cooperation is fostered. She noted the potential synergies between competition protection agencies and health regulators which should be explored further to ensure that no one is left behind.

Mr. Viktor Nazarenko, Member of the Board – Minister in charge of Technical Regulation, EEC, highlighted that joint actions between member states are crucially needed to protect consumer rights, notably with developments in E-commerce regulation. Special attention should be given to international cooperation to better identify the mechanisms for consumer protection and to develop rules on fair business practices. These issues are taken into account in the Strategic Directions for Developing the Eurasian Economic Integration until 2025. In this context, in 2021 the EEC developed Recommendation for the Eurasian Economic Union (EAEU) member states on the Development of National Consumer Protection Programs. Taking into account the UNGCP principals, in 2021, the EEC adopted the Principles and Criteria of Good Business Practices in relation to consumers. This document can be applied to both online and offline trade. Currently, the work on development of the Program of Joint Actions of the EAEU member states on Consumer Protection is being carrying out.

Dr. Joao Breda, Special Advisor, Division of Country Health Policies and Systems, World Health Organization, Regional Office for Europe, noted the importance of cooperation with bodies such as EEC in combatting consumer issues such as trans-fat, tobacco and alcohol. COVID19 has put consumer protection under stress, especially in the health sphere. However, health is very important for the economy so there is a clear need for a comprehensive framework including health promotion and universal health coverage, despite challenges related to the digital sphere. More discussions are needed from actors at the opposite ends of the table.

Вступительное слово

Тереза Морейра, Руководитель Сектора политики в области конкуренции и защиты прав потребителей ЮНКТАД, указала на проблемы регулирования, которые касаются как защиты прав потребителей, так и здравоохранения: данные, конфиденциальность и конкуренция. Это перекликается с темами, которые в настоящее время изучает ВОЗ в связи с анализом данных при оказании медицинских услуг. Важно объединить усилия для обсуждения того, как защита прав потребителей медицинских услуг может улучшить социальную защиту в целях предотвращения вводящих в заблуждение практик и содействия обмену информацией для обеспечения развития международного сотрудничества. Она отметила возможное взаимодействие между органами по защите конкуренции и регулирующими органами в системе здравоохранения, которое следует

изучить более тщательно, чтобы никто не выпал из поля зрения.

Виктор Назаренко, член Коллегии (Министр) по техническому регулированию ЕЭК, подчеркнул, что для защиты прав потребителей крайне необходимы совместные действия государств-членов, особенно в связи с изменениями в сфере регулирования электронной коммерции. Следует уделить особое внимание международному сотрудничеству, чтобы лучше определить механизмы защиты прав потребителей и разработать правила честной деловой практики. Данные вопросы учтены в Стратегических направлениях развития Евразийской экономической интеграции до 2025 года. В связи с этим в 2021 году ЕЭК разработала Рекомендации для государств-членов Евразийского экономического союза (ЕАЭС) по разработке национальных программ защиты прав потребителей. Принимая во внимание принципы, изложенные в Руководящих принципах ООН по защите потребителей (UNGCP), в 2021 году ЕЭК приняла Принципы и критерии надлежащей деловой практики в отношении потребителей. Этот документ может применяться как к торговле в Интернете, так и к традиционной торговле. В настоящее время ведется работа по составлению Программы совместных действий государств-членов ЕАЭС по защите прав потребителей.

Д-р Жоао Бреда, Специальный советник, Отдел национальной политики и систем здравоохранения, Европейское региональное бюро Всемирной организации здравоохранения, отметил важность сотрудничества с такими органами, как ЕЭК, в борьбе с такими проблемами потребителей, как транс-жиры, табак и алкоголь. COVID-19 поставил под удар защиту прав потребителей, особенно в сфере здравоохранения. Однако состояние здоровья населения очень

важно для экономики, поэтому существует явная необходимость в комплексной системе, включающей укрепление здоровья населения и его всеобщий охват услугами здравоохранения, несмотря на сложности, связанные с цифровой сферой. Необходимо более активное участие в дискуссии со стороны субъектов, имеющих полярные точки зрения.

Presentations

Ms. Natalia Zhukova - Director of the Department for Sanitary, Phytosanitary and Veterinary Measures, EEC, presented the work of the EEC during the COVID pandemic. She described proactive measures used to preserve the economy and maintain socio-economic balance and outlined various documents adopted to implement national measures coordinated between member states agencies such as exchange of information to prepare measures; conduction of new research; green corridors in the region; monitoring the situation. The two areas which suffered the most were entertainment and tourism industries. The EEC paid special attention to consumer protection issues and joining efforts of the EAEU countries during the pandemic period. The EEC adopted Recommendation for the Exchange of Information between the Authorized Bodies of the EAEU Countries and the EEC on Consumer Protection during a pandemic. The information resource entitled "Consumer Protection in the EAEU" (<https://potrebitel.eaeunion.org>) was launched for the purposes to inform consumers about the risks and fraudulent practices during the pandemic. Furthermore, she noted that extra opportunities can be achieved upon digitalisation with telemedicine, and by developing online prevention system.

Mr. Robin Simpson, UNCTAD Consultant, who presented 10 recommendations of the UNCTAD Report on consumer protection in the provision of health services during COVID-19, highlighted that privacy is not a rich country requirement but rather it is a prerequisite when discussing further development of e-health with privacy safeguards. This poses questions to the universal right of access to health applies regardless of nature of ID (electronic or otherwise) and also about the need for comprehensive medical attention, income support and access to social insurance for the loss of income extended to the whole population and not only in relation to health conditions.

Therefore, adequate legislative frameworks should be implemented. He also noted that vigilance by consumer protection agencies against abusive retail sales should be maintained. Many agencies responded very quickly to the emergence of scams such as false health claims for retail products, liaising with health colleagues at national level and international colleagues regarding cross border e-commerce. In relation to e-health, he noted that the cost on the access to the internet for ordinary consumers. Finally, Mr. Simpson discussed the importance of a comprehensive social protection and the mitigation of 'out of pocket' consumer payments because during the pandemic, access to health services has come under scrutiny because of the need to protect the large numbers of people who are outside of formal employment.

Mr. Mikhail Orlov, State Secretary-Deputy Head, Federal Service for Surveillance on Consumer Rights Protection and Human Wellbeing, Russian Federation, noted that the current focus of this session resembles the topics raised during the St Petersburg Economic Forum. He advocated for Eurasian integration, which includes the creation of a single safe space of the EAEU: the introduction of unified algorithms for anti-epidemic work, a unified sanitary and quarantine control at the external borders of the EAEU. As a result, not only the reduction of the risks of the spread of infections in the territory of the Union is achieved, but also the absence of barriers to the development of economic and social integration in the Eurasian space. He noted the growing

need to pay more attention to the topic of digitalization, including electronic labelling of products, remote forms of trade, which received an additional impetus and demand from consumers during the pandemic, and therefore demanded increased attention from the point of view of both regulation and control. The agency carried out a large-scale educational campaign through information resources, as well as through social networks to advise consumers through the more than 500 consulting centres and points throughout the country.

Презентации

Наталья Павловна Жукова, Директор Департамента санитарных, фитосанитарных и ветеринарных мер ЕЭК, представила работу ЕЭК во время пандемии COVID. Она рассказала об упреждающих мерах, используемых для сохранения экономики и поддержания социально-экономического баланса, и описала различные документы, принятые в целях реализации национальных мер, скоординированных между государственными учреждениями государств-членов, таких как: обмен информацией для подготовки мер; проведение новых исследований; зеленые коридоры в регионе; мониторинг ситуации. В наибольшей степени кризис затронул две сферы — индустрию развлечений и туризм. ЕЭК уделила особое внимание вопросам защиты прав потребителей и объединению усилий стран ЕАЭС в период пандемии. ЕЭК приняла Рекомендацию по обмену информацией между уполномоченными органами стран ЕАЭС и ЕЭК по защите прав потребителей во время пандемии. С целью информирования потребителей о рисках и мошеннических действиях во время пандемии был запущен информационный ресурс под названием "Защита прав потребителей в ЕАЭС" (<https://potrebitel.eaeunion.org>). Кроме того, докладчик отметила, что в условиях цифровизации можно обеспечить дополнительные возможности посредством телемедицины, а также путем разработки онлайн-системы профилактики.

Робин Симпсон, консультант ЮНКТАД, представивший 10 рекомендаций в рамках Доклада ЮНКТАД о защите прав потребителей при оказании медицинских услуг в условиях COVID-19, подчеркнул, что конфиденциальность является не требованием богатых стран, а скорее необходимым условием при обсуждении дальнейшего развития электронной системы здравоохранения с гарантиями конфиденциальности. Это ставит вопрос о применении всеобщего права на доступ к услугам здравоохранения независимо от вида удостоверения личности (электронного или иного), а также о необходимости комплексного медицинского обслуживания, поддержки уровня доходов и доступа к социальному страхованию на случай потери дохода, распространяющегося на все группы населения, а не только на определенные группы в зависимости от состояния здоровья.

Поэтому необходимо внедрить надлежащую законодательную базу. Он также отметил, что органы по защите прав потребителей должны сохранять бдительность в отношении неправомερных розничных продаж. Многие органы очень быстро отреагировали на появление таких мошеннических действий, как ложные заявления о вреде для здоровья в отношении розничной продукции, поддерживая связь с коллегами в области здравоохранения на национальном и международном уровне в контексте трансграничной электронной торговли. Что касается электронной системы здравоохранения, докладчик

отметил стоимость доступа к Интернету для рядового потребителя. Наконец, г-н Симпсон обсудил важность комплексной социальной защиты и снижения собственных расходов потребителей, поскольку во время пандемии под пристальным вниманием оказался вопрос обеспечения доступа к медицинским услугам из-за необходимости защиты множества людей, не охватываемых официальной статистикой занятости.

Михаил Орлов, Статс-секретарь, заместитель руководителя Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Российская Федерация, отметил, что тематика данной сессии схожа с темами, поднятыми в ходе Петербургского экономического форума. Он выступил за евразийскую интеграцию, которая включает создание единого безопасного пространства ЕАЭС: внедрение единых алгоритмов противоэпидемической работы и обеспечение единого санитарно-карантинного контроля на внешних границах ЕАЭС. В результате обеспечивается не только снижение рисков распространения инфекций на территории Союза, но и отсутствие барьеров для развития экономической и социальной интеграции на евразийском пространстве. Он отметил растущую необходимость уделять больше внимания теме цифровизации, включая электронную маркировку продукции, дистанционные формы торговли, которые получили дополнительный импульс и пользуются спросом со стороны потребителей во время пандемии, вследствие чего требуют повышенного внимания с точки зрения их регулирования и контроля. Служба провела масштабную образовательную кампанию через информационные ресурсы, а также через социальные сети с целью консультирования потребителей в более чем 500 консультационных центрах и пунктах по всей стране.

Round of Questions Addressed to Consumer Protection and Social protection agencies and representatives

Mr. Clayton Hamilton, Regional Advisor, Digital Health Flagship, Division of Country Health Policies and Systems, World Health Organization, Regional Office for Europe, discussed about empowerment through digital health by presenting the WHO/Europe Digital Health Flagship initiative which focuses on improving health systems and strategically repositioned health data use to improve action and increase quality of care. He noted that while privacy must be part of the implementation, a tailored response can be made with high quality data. However digital solutions should be appropriately used on a case-by-case basis. Vulnerable people are less likely to access digital solution. Therefore, there is a real need to invest more in health systems, develop literacy among health workers and balance between sharing of data and privacy.

The COVID19 pandemic was an unprecedented call for digital technologies to be employed in supporting national and international public health response actions. Many of the technologies used in responding to COVID19 are not new, but there is new impetus for their adoption to mitigate the effects of the pandemic. Key priorities should now focus on planning an inclusive digital transformation of health services, investing in the digital transformation of health systems must be planned and sustained to include all population groups, not only in the context of responding to pandemics. He also pointed to the provision of digital mental health services. Digital solutions have demonstrated benefits in the delivery of psychosocial support to individuals and frontline health care workers. Governments should prioritize scaling up such services and ensuring that they can be accessed by all segments of the population.

Finally, he outlined the following lessons learnt:

- Digital solutions need to consider equity in access and use as part of their design and implementation.
- More needs to be done to develop the digital competencies of the health workforce to bolster their ability to use systems and data effectively, particularly in times of crisis.
- Preserving the privacy of individuals and their personal health data is paramount to public acceptance of digital technologies and to establishing trust in their use.
- COVID-19 has exposed an acute need to remove barriers and strengthen the ability to use real time data for pandemic preparedness and response.
- Several digital technologies applied in responding to the pandemic are lacking a solid evidence base for their use. It is important that such technologies be applied cautiously, with ongoing monitoring and evaluation.
- Actions must be taken to ensure that human rights and civil liberties are not threatened in order to facilitate the implementation of digital solutions during the pandemic response.
- Specialist skills and proactive effort are required to mitigate the effects of false and misleading information, while ensuring the availability of accurate and up-to-date information.

Dr. Joao Breda, Special Advisor, Division of Country Health Policies and Systems, World Health Organization, Regional Office for Europe, emphasized four main points. First, the impact of misinformation on health, which was exacerbated during the crisis. Second, tobacco policies should not be relaxed. Thirdly, in the field of advertising in the digital sphere, much more monitoring needs to take place in conjunction with stakeholders and consumer agencies. Finally, he noted how paramount food security is with standards and quality controls in food systems.

Ms. Elena Shamal, CIS Executive Committee, noted three documents which formed the basis for cooperation during the pandemic such as a cooperation agreement in the field of health care, sanitary measures and production and an agreement on the prevention of disasters and irregular situations. She noted that the council cooperation platform enabled to conduct essential discussion around primary health care and agree on a collective response to COVID19, which led to an update of some cooperation mechanisms developed not only field of infectious disease but also in relation to the assistance of medical care with complex pathologies.

Mr. Beibut Esenbayev, Director of the Department for the Development of Electronic Health, Ministry of Health of the Republic of Kazakhstan, highlighted the importance of digitalisation in accessing health services, notably in relation to vaccination for which a unified database was set up by the state to enable access to certain services such as travel. This solution totally excluded hard copy documents and enabled a cooperation between public and private sectors in the pooling for instance of PCR test results. This cooperation enabled for much more transparent and efficient mechanism to allow patients to access their results.

Ms. Nazina Alykulova, Head of Directorate, State Agency for Antimonopoly Regulation under the Ministry of Economy and Finance of the Kyrgyz Republic, stated the push towards digitalisation in the country including through education in high schools (Smart Schools). Similarly to her colleague from Kazakhstan, she noted the unification of data in relation to COVID19 responses (PCR test). She also mentioned the innovative initiative of the Ministry of Health of Online Registry service to book an appointment with a doctor. This is aimed at reducing the risk of spreading various diseases among Kyrgyzstanis who endanger themselves during a long queue at health care institutions, and is designed to become a reliable mobile assistant for medical workers in Kyrgyzstan. This can provide objective customer feedback. Finally, she pointed to the challenges of digitalisation in Kyrgyzstan including low legal literacy of citizens and limited internet penetration. Today, broadband Internet penetration remains rather low in the regions. Only 40% of the population of Kyrgyzstan has access to broadband Internet, while almost the entire population of the country is covered by mobile Internet.

Ms. Svetlana Romanovskaya - President of the National League for Consumer Protection of the Republic of Kazakhstan, emphasised the need for electronic certificate due to a low level personal data protection. While there are many complaints in relation to e-trade, there is a high distrust in courts and in protection of consumers.

Mr. Oleg Prusakov, Head of Directorate, Federal Service for Surveillance on Consumer Rights Protection and Human Wellbeing, Russian Federation, noted that significant adjustments were made to the regulatory framework governing the provision of services in 2020 with the

introduction of domestic and global restrictive measures. In the very early stages of the situation with the spread of coronavirus infection, when restrictive measures began to be imposed and there was a mass suspension of concluded contracts, Rospotrebnadzor began publishing information on support measures and recommendations for consumers with weekly post on its Instagram account as well as with a leaflet, which contained a detailed analysis of the most typical life situations faced by consumers (refunds of ticket and hotel reservation fees, flight cancellations and delays, consular assistance, emergency refunds from abroad, exchange and refund of tickets due to train restrictions, job loss and loan servicing, etc.).

The Russian government website created a dedicated section on "Measures of the Government of the Russian Federation to control coronavirus infection and support the economy". which contains a list of all support measures for the population. One of the main measures to support Russian consumers was the adoption of the so-called law on credit holidays (Federal Law No 106-FZ of 3 April 2020 "On Amending the Federal Law 'On the Central Bank of the Russian Federation (Bank of Russia)'" . During the Coronavirus period, there have been significant changes relating to the purchase of medicines online (previously such sales were prohibited). Amendments to the Law No. 61-FZ of April 12, 2010 "On Circulation of Medicines" established the possibility of distance sale of over-the-counter medicines and thus aimed at allowing Internet pharmacies to operate with minimal restrictions. These amendments made it possible for people with chronic diseases and pensioners to obtain the necessary medicines without leaving home, maintaining the self-isolation regime.

Mr. Khaitmetov Elmurat Sidikmatovich, Director of the Consumer Protection Agency under the Antimonopoly Committee of the Republic of Uzbekistan, stated that since January 2020, the Agency had organized work on a systematic study, with access to the place, retail prices for basic consumer goods (oil, flour, meat, cereals, vegetables, etc.) and medicines. The purpose of these studies is not only to analyze the dynamics of retail prices, but also the reasons for their growth. Relevant proposals based on the results of such studies are constantly being submitted to the government for a quick response and eliminating the shortage of goods necessary for consumers. Thus, more than 7 thousand studies of retail prices for drugs used in the treatment of coronavirus infection were carried out throughout the republic, and about 2 thousand studies of prices for consumer goods in supermarkets and markets. Retail prices for 35 types of basic consumer goods were monitored daily. 60 preventive measures were taken to comply with advertising legislation and the Agency received 149 complaints regarding inappropriate advertising for public events due to which consumers bought tickets, thinking that the events would still take place. In the field of advertising, 2,710 advertisements on outdoor advertising and 272 in other areas were studied, their violations were eliminated.

Mr. Piotr Shelisch, Chairman of the Consumers Union of the Russian Federation, raised the important issue of compliance between restrictions and allowing services to support consumers such as reparation of essential machines (i.e. fridges etc.). Regarding cancellations of flights and hotels bookings, we supported the Government's line to ask companies for a confirmation they will fulfill their obligations when the opportunity arise. Also, the Union asked the government to reimburse the forced costs of PCR tests to consumers returning from abroad, which they were

obliged to take after purchasing a tour or air tickets, so they could not plan such expenses. The Union supported the calls to significantly increase the share of health care in the expenditures of the country's budget system, bringing it closer to this indicator in most other developed countries. Finally, he advocated for stronger penalty in the criminal code in case of frauds (fraudsters) especially towards elderly people and for digital education also for elderly.

Mr. Dmitry Yanin, Chairman of the Board, the Inter-republican Confederation of Consumer Organizations (KonfOP), discussed the main post-crisis challenge is the expansion of consumer vulnerability as well as measures to address financial and health vulnerabilities such as State support for consumers who are exposed to COVID (including those who are not sick but contacted COVID patients), NCD prevention (including food labeling) and the provision of health care for non-COVID patients. He also stressed new categories of vulnerable consumers such as those consumers who have become more vulnerable because of the pandemic. He mentioned the issue of COVID19 challenges and the importance of labeling to combat trans-fats. For EEU countries, he recommended to amend the Article 4.9 of the Customs Union Technical Regulations 'Food products in part of its labeling' (CU TR 022/2011) and include the following in the food value indices of food products specified in the labeling: quantity of fats (including saturated fatty acids, trans-fatty acids), carbohydrates (including sugars), table salt (or sodium). Consider the use of colour coding in food labeling or the placement of traffic light labeling of high levels of saturated fats, trans-fats, sugars, salt.

Mr. Viktor Sidorenko, Head of the Software and Information Support Sector, Ministry of Health of the Republic of Belarus, noted that many of the technologies used in response to COVID-19 are not new, but there is incentive to introduce them to mitigate the impact of the spread of the infection. Other innovations have been specifically designed to explore public health opportunities. The most successful examples of digital health services used during the spread of COVID-19, which have proven their effectiveness and continue to act as a guarantor of health care, are applications for assessing symptoms (diagnostics); digital solutions for patient contact tracing and specialized applications for patients (public awareness and prevention of COVID-19); telemedicine counseling (monitoring and capacity building for patient care); information resources and systems for tracking research and reporting on their results (testing and research); the system of accounting and distribution of vaccines (restoring the resource provision of health care providers).

Finally, he listed the lessons learnt from the current crisis as follows:

1. The COVID-19 pandemic has exacerbated existing social inequalities and has shown that vulnerable populations are often the least likely to access healthcare through digital solutions. Digital solutions must consider equity in access and use as part of their design and implementation.
2. More needs to be done to develop the digital competencies of workers across all industries to improve their ability to use systems and data effectively, especially in times of crisis.
3. Maintaining the confidentiality of people and their personal health information is of paramount importance for social acceptance and trust in digital technology.

4. COVID-19 has highlighted the urgent need to remove barriers and strengthen the ability to use real-time data for emergency preparedness and response.
5. Some digital technologies used in response to the pandemic do not have a solid evidence base for their use. It is important that such technologies are applied carefully, with ongoing monitoring and evaluation.
6. Measures need to be taken to ensure that human rights and civil liberties are not threatened to facilitate the adoption of digital solutions in crisis response.
7. Special skills and proactive action are required to mitigate the effects of false and misleading information and to ensure that information is accurate and up-to-date.

Круг вопросов, адресованных органам по защите прав потребителей и социальной защите населения и их представителям

Клейтон Гамильтон, Региональный советник по вопросам флагманства цифрового здравоохранения, Отдел национальной политики и систем здравоохранения, Европейское региональное бюро Всемирной организации здравоохранения, рассказал о расширении возможностей посредством организации цифровой системы здравоохранения, представив флагманскую инициативу Европейского регионального бюро ВОЗ по цифровому здравоохранению, направленную на улучшение систем здравоохранения и стратегические изменения в сфере использования медицинских данных для улучшения мер и повышения качества обслуживания. Он отметил, что хотя в ходе реализации мер необходимо соблюдать конфиденциальность, в случае высокого качества данных возможен индивидуальный подход. Однако цифровые решения следует использовать надлежащим образом в каждом конкретном случае. Социально незащищенные слои населения имеют меньше шансов получить доступ к цифровым решениям. Поэтому существует реальная необходимость более масштабных инвестиций в систему здравоохранения, повышения грамотности медицинских работников и обеспечения баланса между обменом данными и конфиденциальностью.

Пандемия COVID-19 стала беспрецедентным призывом к использованию цифровых технологий с целью поддержки национальных и международных ответных мер в области здравоохранения. Многие из технологий, используемых для реагирования на COVID-19, не новы, но существует новый стимул для их внедрения — смягчение последствий пандемии. Теперь ключевые приоритеты должны быть сосредоточены на планировании инклюзивной цифровой трансформации услуг здравоохранения; необходимо планировать и поддерживать инвестиции в цифровую трансформацию систем здравоохранения с целью охвата всех групп населения, и не только в контексте реагирования на пандемию. Докладчик также обратил внимание на оказание цифровых услуг в области психического здоровья. Цифровые решения продемонстрировали ряд преимуществ при оказании психосоциальной поддержки рядовым гражданам и медицинским работникам, непосредственно контактирующим с пациентами. Правительства должны уделять приоритетное внимание масштабированию таких услуг и обеспечению их доступности для всех категорий населения.

В заключение докладчик сообщил о следующих выводах по итогам проделанной работы:

- В рамках разработки и реализации цифровых решений необходимо учитывать равенство в доступе и использовании.
- Нужно принимать дополнительные меры для развития цифровых компетенций медицинских работников, чтобы повысить их способность эффективно использовать системы и данные, особенно во время кризиса.
- Сохранение конфиденциальности физических лиц и их личных медицинских данных имеет первостепенное значение для принятия обществом цифровых технологий и установления доверия к их использованию.
- COVID-19 выявил острую необходимость в устранении барьеров и укреплении способности использовать данные в режиме реального времени для обеспечения готовности к пандемии и принятия ответных мер.
- Для использования некоторых цифровых технологий, применяемых при реагировании на пандемию, не хватает надежной доказательной базы. Важно, чтобы такие технологии применялись осторожно, с постоянным мониторингом и оценкой.
- Необходимо принять меры для обеспечения того, чтобы права человека и гражданские свободы не оказались под угрозой при содействии внедрению цифровых решений в рамках реагирования на пандемию.
- Необходимы специальные навыки и профилактические меры, чтобы смягчить последствия ложной и вводящей в заблуждение информации, обеспечивая при этом наличие точной и актуальной информации.

Д-р Жоао Бреда, Специальный советник, Отдел национальной политики и систем здравоохранения, Европейское региональное бюро Всемирной организации здравоохранения, подчеркнул четыре основных момента. Во-первых, необходимо учитывать усугубившееся во время кризиса влияние дезинформации на состояние здоровья населения. Во-вторых, не следует смягчать табачную политику. В-третьих, необходимо увеличивать объемы мониторинга в области рекламы в цифровой сфере совместно с заинтересованными сторонами и органами по защите прав потребителей. Наконец, он отметил, насколько важное значение для продовольственной безопасности имеют стандарты и контроль качества в продовольственных системах.

Елена Шамаль, Исполнительный комитет СНГ, упомянула три документа, которые легли в основу сотрудничества во время пандемии, в том числе соглашение о сотрудничестве в области здравоохранения, санитарных мер и производства и соглашение о взаимодействии в области предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера. Она отметила, что совместная платформа совета позволила провести важную дискуссию о первичной медицинской помощи и согласовать коллективный ответ на COVID-19, что привело к обновлению некоторых механизмов сотрудничества, разработанных не только в области инфекционных заболеваний, но и в отношении оказания медицинской помощи при сложных патологиях.

Бейбут Есенбаев, директор департамента развития электронного здравоохранения Министерства здравоохранения Республики Казахстан, подчеркнул важность цифровизации для обеспечения доступа к медицинским услугам, в частности, в

отношении вакцинации, по которой государством была создана единая база данных, позволяющая получить доступ к определенным, например, транспортным услугам. Данное решение полностью исключило бумажный документооборот и позволило наладить сотрудничество между государственным и частным сектором, например, при объединении результатов ПЦР-тестов. Такое сотрудничество позволило создать гораздо более прозрачный и эффективный механизм, позволяющий пациентам получить доступ к своим результатам.

Назина Алыкулова, начальник Управления, Государственное агентство антимонопольного регулирования при Министерстве экономики и финансов Кыргызской Республики, заявила о продвижении цифровизации в стране, в том числе через образование в старших классах школы (Smart Schools). Как и ее коллега из Казахстана, она отметила унификацию данных в контексте реагирования на COVID-19 (ПЦР-тест). Она также упомянула о новаторской инициативе Министерства здравоохранения по предоставлению услуги онлайн-регистратуры для записи на прием к врачу. Целью данной инновации является снижение риска распространения различных заболеваний среди жителей Кыргызстана, которые подвергают себя опасности, стоя в длинных очередях в медицинских учреждениях. Онлайн-регистратура призвана стать надежным мобильным помощником для медицинских работников в Кыргызстане. Это может обеспечить объективную обратную связь от клиентов. Наконец, докладчик указала на проблемы цифровизации в Кыргызстане, включая низкую правовую грамотность граждан и ограниченное проникновение Интернета. На сегодняшний день уровень распространения широкополосного Интернета в регионах остается довольно низким. Только 40% населения Кыргызстана имеет доступ к широкополосному Интернету, в то время как мобильным Интернетом охвачено почти все население страны.

Светлана Романовская, президент Национальной Лиги защиты прав потребителей Республики Казахстан, подчеркнула необходимость оформления электронных сертификатов в связи с низким уровнем защиты персональных данных. Несмотря на большое количество жалоб в связи с электронной торговлей, существует серьезное недоверие к судам и органам по защите потребителей.

Олег Прусаков, начальник Управления, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Российская Федерация, отметил, что в 2020 году с введением внутренних и глобальных ограничительных мер в нормативно-правовую базу, регулиующую предоставление услуг, были внесены значительные коррективы. На ранних этапах развития ситуации, связанной с распространением коронавирусной инфекции, когда начали вводиться ограничительные меры и происходило массовое приостановление заключенных договоров, Роспотребнадзор начал публиковать информацию о мерах поддержки и рекомендации для потребителей в виде еженедельных постов в своем аккаунте в Instagram, а также брошюр, в которых содержался подробный анализ наиболее типичных жизненных ситуаций, с которыми сталкиваются потребители (возврат денег за билеты и бронирование гостиниц, отмена и задержка рейсов, консульская помощь, экстренный возврат денег из-за границы, обмен и возврат билетов в связи с ограничением движения поездов, потеря работы и обслуживание кредитов и др.).

На сайте Правительства РФ создан специальный раздел "Меры Правительства Российской Федерации по борьбе с коронавирусной инфекцией и поддержке экономики", в котором содержится перечень всех мер поддержки населения. Одной из основных мер поддержки российских потребителей стало принятие так называемого закона о кредитных каникулах (Федеральный закон № 106-ФЗ от 3 апреля 2020 года "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)". В период пандемии произошли значительные изменения, связанные с онлайн-покупкой лекарств (ранее такие продажи были запрещены). Поправки к закону № 61-ФЗ от 12 апреля 2010 года "Об обращении лекарственных средств" установили возможность дистанционной продажи безрецептурных лекарственных средств, обеспечив тем самым интернет-аптекам возможность работы с минимальными ограничениями. Данные поправки позволили людям с хроническими заболеваниями и пенсионерам получать необходимые лекарства, не выходя из дома и сохраняя режим самоизоляции.

Хаитметов Элмурат Сидикматович, директор Агентства по защите прав потребителей при Антимонопольном комитете Республики Узбекистан, заявил, что с января 2020 года Агентство организовало работу по систематическому изучению розничных цен на основные потребительские товары (масло, мука, мясо, крупы, овощи и т.д.) и лекарства с выходом на места. Целью данных исследований является анализ не только динамики розничных цен, но и причин их роста. Соответствующие предложения, основанные на результатах таких исследований, постоянно поступают в правительство для быстрого реагирования и устранения дефицита необходимых потребителям товаров. Так, по республике было проведено более 7 тысяч исследований розничных цен на лекарственные препараты, применяемые при лечении коронавирусной инфекции, и около 2 тысяч исследований цен на товары народного потребления в супермаркетах и на рынках. Ежедневно проводился мониторинг розничных цен на 35 видов основных потребительских товаров. Было принято 60 превентивных мер по соблюдению законодательства о рекламе, и Агентство получило 149 жалоб на ненадлежащую рекламу общественных мероприятий, из-за которой потребители покупали билеты, думая, что мероприятия все равно состоятся. В области рекламы было изучено 2 710 рекламных объявлений в формате наружной рекламы и 272 в других областях, нарушения были устранены.

Петр Шелищ, Председатель Союза потребителей Российской Федерации, поднял важный вопрос о соответствии между ограничениями и выдачей разрешений на оказание услуг по поддержке потребителей, таких как ремонт основного механического оборудования (т.е. холодильников и проч.). Что касается отмены бронирования авиабилетов и гостиниц, мы поддержали линию Правительства на то, чтобы требовать от компаний гарантии выполнения своих обязательств, когда появится такая возможность. Также Союз попросил правительство возместить потребителям, возвращающимся из-за границы, вынужденные расходы на проведение ПЦР-тестов, которые их обязали сдавать уже после приобретения ими тура или авиабилетов, в связи с чем они не могли планировать такие расходы. Союз поддержал призывы значительно увеличить долю расходов на здравоохранение в расходной части бюджетной системы страны, приблизив ее по этому показателю к

большинству других развитых стран. Наконец, докладчик высказался за ужесточение уголовного наказания в случае мошенничества (в отношении мошенников), особенно в отношении пожилых людей, а также за цифровое образование для пожилых людей.

Дмитрий Янин, Председатель правления Международной Конфедерации Обществ Потребителей (КонфОП), рассказал о главной посткризисной проблеме – росте уязвимости потребителей, а также о мерах по устранению финансовой и медицинской уязвимости, таких как государственная поддержка потребителей, имеющих дело с COVID (включая тех, кто не болен, но контактировал с больными COVID), профилактика НИЗ (включая маркировку продуктов питания) и предоставление медицинской помощи для пациентов, больных не COVID. Он также указал на новые категории уязвимых потребителей, например тех потребителей, которые стали более уязвимыми из-за пандемии. Докладчик упомянул о проблемах с COVID-19 и важности маркировки для борьбы с транс-жирами. Для стран ЕАЭС он рекомендовал внести изменения в статью 4.9 Технического регламента Таможенного союза "Пищевая продукция в части ее маркировки" (ТР ТС 022/2011) и включить в показатели пищевой ценности продовольственных продуктов, указанные в маркировке, следующее: количество жиров (включая насыщенные жирные кислоты, транс-жирные кислоты), углеводов (включая сахар), поваренной соли (или натрия). Следует рассмотреть возможность использования цветового кодирования в маркировке продуктов питания или размещения «светофорной» маркировки для обозначения высокого содержания насыщенных жиров, транс-жиров, сахара, соли.

Виктор Сидоренко, заведующий сектором программно-информационного обеспечения, Министерство здравоохранения Республики Беларусь, отметил, что многие технологии, используемые для реагирования на COVID-19, не новы, но есть стимул для их внедрения, чтобы смягчить последствия распространения инфекции. Для изучения возможностей системы здравоохранения были специально разработаны другие инновации. Наиболее успешными примерами цифровых медицинских услуг, оказываемых в период распространения COVID-19, которые доказали свою эффективность и продолжают выступать в качестве гаранта здравоохранения, являются приложения для оценки симптомов (диагностики); цифровые решения для отслеживания контактов пациентов и специализированные приложения для пациентов (информирование населения и профилактика COVID-19); телемедицинские консультации (мониторинг и наращивание потенциала для ухода за пациентами); информационные ресурсы и системы для отслеживания исследований и отчетности по их результатам (тестирование и исследования); система учета и распределения вакцин (восстановление ресурсного обеспечения поставщиков медицинских услуг).

В заключение докладчик сообщил о следующих выводах, извлеченных из текущего кризиса:

1. Пандемия COVID-19 усугубила существующее социальное неравенство и показала, что уязвимые группы населения зачастую имеют наименьшие шансы получить доступ к медицинскому обслуживанию через цифровые решения. В рамках разработки и реализации цифровых решений необходимо учитывать

равенство в доступе и использовании.

2. Нужно принимать дополнительные меры для развития цифровых компетенций медицинских работников, чтобы повысить их способность эффективно использовать системы и данные, особенно во время кризиса.
3. Сохранение конфиденциальности физических лиц и их личной медицинской информации имеет первостепенное значение для принятия обществом и укрепления доверия к цифровым технологиям.
4. COVID-19 выявил острую необходимость в устранении барьеров и укреплении способности использовать данные в режиме реального времени для обеспечения готовности к пандемии и принятия ответных мер.
5. Для использования некоторых цифровых технологий, применяемых при реагировании на пандемию, не хватает надежной доказательной базы. Важно, чтобы такие технологии применялись осторожно, с постоянным мониторингом и оценкой.
6. Необходимо принять меры для обеспечения того, чтобы права человека и гражданские свободы не оказались под угрозой при содействии внедрению цифровых решений в рамках реагирования на пандемию.
7. Для смягчения последствий ложной и вводящей в заблуждение информации и обеспечения точности и актуальности информации требуются специальные навыки и упреждающие действия.

Question from the QA answered by WHO Europe

What's the Cascading effect of the European Flagship Programme on developing and least developed countries?

More resilient health systems and improved access to quality healthcare

- Equity and human rights incorporated into the design and deployment of digital services
- Increased availability of safe, effective, people-centred digital health services

An enabled and digitally capable health workforce

- Accreditation mechanisms for digital health workforce education developed
- The baseline for digital skills and competencies of health professionals is established

Increased regional alignment and leapfrogging opportunities for digital health created through sub-regional and thematic networks

Strategically repositioned health data use to improve action and increase the quality of care

- Strengthened governance of data for health
- Well-defined approaches to data privacy and sharing in primary and secondary use cases for health
- Trust and transparency increased through secured data
- Data is used for predictive and personalized health

Вопрос, заданный в рамках сессии вопросов и ответов, на который ответило Европейское региональное бюро ВОЗ

Каков каскадный эффект Европейской флагманской программы для развивающихся и наименее развитых стран?

Более устойчивые системы здравоохранения и улучшенный доступ к качественному медицинскому обслуживанию

- Учет принципов равенства и прав человека при разработке и внедрении цифровых услуг
- Повышение доступности безопасных, эффективных, ориентированных на человека цифровых медицинских услуг

Квалифицированные работники здравоохранения, способные работать с цифровыми технологиями

- Разработка механизмов аккредитации для обучения работников цифровой системы здравоохранения
- Установлен базовый уровень цифровых навыков и компетенций медицинских

работников

Улучшение региональной координации и расширение возможностей для качественного скачка в области цифрового здравоохранения за счет создания субрегиональных и тематических сетей

Стратегически переориентированное использование медицинских данных для улучшения мер и повышения качества обслуживания

- Уверенное управление данными для здравоохранения
- Четко определенные подходы к конфиденциальности данных и обмену ими в первичных и вторичных случаях использования в здравоохранении
- Повышение доверия и прозрачности благодаря защищенным данным
- Данные используются для прогнозирования и персонализации в области здравоохранения

Survey: What would be your recommendations in the provision of health services ?

Participants responded to this question citing the following :

- easily accessible digitally with mobile service available to cater for rural areas.
- improvement of the State System of Primary Diagnosis of Diseases
- it is necessary to raise consumer awareness about services and the risks associated with them

Опрос: Какие рекомендации вы бы дали в части предоставления медицинских услуг?

Участники ответили на этот вопрос следующим образом:

- максимальная доступность в цифровом формате при использовании мобильной связи в сельских районах.
- совершенствование государственной системы первичной диагностики заболеваний
- необходимо повышать осведомленность потребителей об услугах и связанных с ними рисках.