



МОСКОВСКАЯ
МЕДИЦИНА



НИИ
ОРГАНИЗАЦИИ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
И МЕДИЦИНСКОГО
МЕНЕДЖМЕНТА

18+



Фото: ГигаЧат

РАБОТА С ИНОСТРАННЫМИ ПАЦИЕНТАМИ В МЕДИЦИНСКОМ ТУРИЗМЕ

ПАМЯТКА ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРОВ КЛИНИКИ

Е.И. АКСЕНОВА, Г.Д. ПЕТРОВА

МОСКВА
2026

Государственное бюджетное учреждение города Москвы
«Научно-исследовательский институт организации
здравоохранения и медицинского менеджмента
Департамента здравоохранения города Москвы»

Е.И. Аксенова, Г.Д. Петрова

ПАМЯТКА ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРОВ КЛИНИКИ

РАБОТА С ИНОСТРАННЫМИ ПАЦИЕНТАМИ В МЕДИЦИНСКОМ ТУРИЗМЕ

Научное электронное издание

Москва
ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ»
2026

УДК 614.2
ББК 51.1

Рецензенты:

Кукшина Анастасия Алексеевна, доктор медицинских наук, ученый секретарь ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ»;

Тимошевский Александр Анатольевич, доктор медицинских наук, профессор кафедры организации здравоохранения и общественного здоровья образовательного центра ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ».

Аксенова Е.И.

Памятка для администраторов клиники. Работа с иностранными пациентами в медицинском туризме [Электронный ресурс] / Е.И. Аксенова, Г.Д. Петрова. – Электрон. текстовые дан. – М. : ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2026. – Загл. с экрана. – 22 с.

Памятка создана для администраторов медицинских организаций, которые встречают и сопровождают пациентов из других стран. В ней кратко описаны основные правила общения с гостями из-за рубежа: как начать разговор, как наладить питание с учётом религиозных норм (халяль, кашрут, пост, вегетарианство), как помочь с размещением, как поддерживать связь с родными и оказать духовную поддержку. Отдельный раздел посвящён вере и обычаям последователей зороастризма, иудаизма, буддизма, индуизма, христианства и ислама. Внутри есть готовые фразы для общения, краткие подсказки по религиям и список того, чего делать не стоит. Это краткое издание — для ежедневной работы.

**УДК 614.2
ББК 51.1**

**Утверждено и рекомендовано к печати Научно-методическим советом
ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ»
(Протокол № 5 от 26 мая 2026 г.).**

Самостоятельное электронное издание сетевого распространения.

Минимальные системные требования: браузер Internet Explorer/Safari и др.;
скорость подключения к Сети 1 МБ/с и выше.

© Аксенова Е.И., Петрова Г.Д., 2026
© ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2026

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1. ВАША РОЛЬ: ПЕРВОЕ ЛИЦО КЛИНИКИ	6
2. ПЕРВЫЙ КОНТАКТ: ЧТО ВЫЯСНИТЬ	7
3. ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ	8
4. РАЗМЕЩЕНИЕ И БЫТОВЫЕ ПОТРЕБНОСТИ	10
5. ВСТРЕЧА И ТРАНСФЕР	11
6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С СЕМЬЕЙ.....	11
7. ДУХОВНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ.....	12
8. ОСОБЫЕ ПЕРИОДЫ.....	13
9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЭТИКА.....	14
10. КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ	15
11. ФРАЗЫ-ПОМОЩНИКИ ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРА	16
12. ЧЕГО НЕЛЬЗЯ ДЕЛАТЬ АДМИНИСТРАТОРУ	17
13. КРАТКАЯ ШПАРГАЛКА ПО РЕЛИГИЯМ	18
14. КОНТАКТЫ ДЛЯ ЭКСТРЕННЫХ СИТУАЦИЙ.....	19
15. РЕКОМЕНДАЦИИ	19
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	20
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	21

ВВЕДЕНИЕ

Сегодня в медицине важно не только то, как лечат, но и то, как встречают. Пациент, который попадает в больницу, часто волнуется, боится и плохо понимает, что происходит. В такой момент администратор, который встречает его у входа, может стать для него опорой. Именно с этого разговора начинается доверие к клинике.

Памятка написана для тех, кто работает на ресепшн, помогает с заселением и решает повседневные вопросы пациентов. Здесь собраны самые нужные моменты: как построить первый разговор, как наладить питание и трансфер, как помочь семье, как не нарушить чужие правила и при этом сохранить конфиденциальность.

Здесь можно найти подсказки — какие фразы говорить, как вести себя с пациентами другой веры и что делать, если возникла сложная ситуация. Задача администратора — не просто выдать талон или ключ от палаты, а помочь пациенту почувствовать, что о нем заботятся. Это дает ему силы сосредоточиться на главном — на выздоровлении.

Особый раздел посвящен зороастрийцам. Их традиции (чистота, отношение к крови и обряды после смерти) требуют особого такта и точных действий. Поэтому в памятке это представлено просто и понятно.

1. ВАША РОЛЬ: ПЕРВОЕ ЛИЦО КЛИНИКИ (ТАБЛ. 1)

Вы первый человек, которого видит пациент. От того, как вы его встретите, улыбнетесь ли вы, поможете ли сориентироваться, зависит его настрой на весь период лечения. Старайтесь говорить спокойно, отвечайте четко, учитывайте, откуда приехал человек и какие у него могут быть привычки, связанные с верой. Постарайтесь решить все бытовые вопросы — питание, связь, смену белья. Тогда пациент почувствует, что он в безопасности.

Таблица 1. Ваша роль: первое лицо клиники

Что вы создаете	Как
Первое впечатление	Встреча, приветствие, улыбка, доброжелательность
Ощущение безопасности	Четкая информация, помощь в навигации
Уважение к культуре	Учет религиозных и культурных особенностей
Комфортное пребывание	Решение бытовых вопросов, питание, связь
Главное: вы проводник пациента в непривычной среде. Ваше спокойствие и профессионализм снимают тревогу	

2. ПЕРВЫЙ КОНТАКТ: ЧТО ВЫЯСНИТЬ (ТАБЛ. 2)

При встрече с иностранным пациентом (или до его приезда) необходимо собрать ключевую информацию.

Таблица 2. Первый контакт: что выяснить

Вопрос	Зачем
Язык?	Нужен ли переводчик? На каком языке общаться?
Религия?	Есть ли особенности, влияющие на размещение, питание?
Питание?	Халяль, кашрут, вегетарианство, аллергии?
Гендерные предпочтения?	Нужен ли персонал определенного пола?
Семья?	Кто сопровождает? Кто принимает решения?
Особые пожелания?	Молитва, место для медитации, священник?

Фразы для выяснения:

«Чтобы нам было проще сделать все удобно для вас, расскажите, пожалуйста, как вы обычно питаетесь. Может быть, есть что-то, чего нельзя есть? Или другие пожелания?»

«Скажите, вам нужна будет какая-то помощь, чтобы помолиться или побыть в тишине? Мы можем это устроить».

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ (ТАБЛ. 3)

Таблица 3. Организация питания

Что важно	Как организовать
ЗОРОАСТРИЗМ	
Пост запрещен	Сознательно голодать, даже если это часть лечения, по вере зороастрийцев нельзя. Пациент должен питаться регулярно
Мясо	К убийству животных относятся с осторожностью. Рекомендуются воздерживаться от мяса 4 дня в месяц. Уточнить индивидуально
Алкоголь	Допустим в умеренных количествах, но лучше уточнить у пациента
Ритуальная чистота	Посуда и пища не должны соприкасаться с «нечистыми» субстанциями (кровь, выделения)
ИУДАИЗМ	
Кашрут	Кошерная еда. Запрещены свинина, морепродукты без чешуи, смешение мяса и молока
Шаббат	С захода солнца в пятницу и до захода солнца в субботу еда должна быть приготовлена заранее. В это время нельзя зажигать огонь и готовить
ИНДУИЗМ	
Говядина	Категорически запрещена!
Вегетарианство	Большинство индуистов — вегетарианцы
Подача еды	Подавать правой рукой (левая считается «нечистой»)
БУДДИЗМ	
Вегетарианство	Многие буддисты — вегетарианцы или веганы. Уточнить индивидуально
Алкоголь	Запрещен

ХРИСТИАНСТВО	
Посты	В православии — Великий пост, Рождественский и др. В католицизме — пятница (воздержание от мяса). Больные освобождаются, но уточнить
ИСЛАМ	
Халяль	Еда должна быть халяль. Запрещены свинина, алкоголь, кровь
Рамадан	В месяц поста пациенты не едят и не пьют от рассвета до заката. Предложить выносное питание на сухур (до рассвета) и ифтар (после заката)

4. РАЗМЕЩЕНИЕ И БЫТОВЫЕ ПОТРЕБНОСТИ (ТАБЛ. 4)

Таблица 4. Размещение и бытовые потребности

Религия/особенность	Что учесть
ЗОРОАСТРИЗМ	Обеспечить доступ к чистой воде для ритуальных омовений. Для молитвы может потребоваться чистое, тихое место (огонь в палате не зажигать — это религиозная символика, но открытый огонь в палате по правилам безопасности запрещен; лучше уточнить потребности). Священные предметы (например, фровахар, изображения огня) не трогать без разрешения
ИУДАИЗМ	В Шаббат пациент может попросить не выключать свет в палате. Не нажимать кнопки, не писать, не включать технику в присутствии пациента (если это не жизненно важно)
ИНДУИЗМ	Священные нити (яджнопавита) не снимать без крайней необходимости
БУДДИЗМ	Обеспечить тихое место для медитации, если возможно. Священные предметы (статуэтки, изображения) не трогать без разрешения
ХРИСТИАНСТВО	Обеспечить возможность посещения священника, если пациент просит
ИСЛАМ	Обеспечить возможность омовения (доступ к воде). Указать направление на Мекку (кибла) в палате, если возможно

5. ВСТРЕЧА И ТРАНСФЕР (ТАБЛ. 5)

Таблица 5. Встреча и трансфер

Что важно	Рекомендация
Встреча в аэропорту	Табличка с именем, приветствие. Учитывать гендерные предпочтения (женщину встречает женщина, если это важно для пациента)
Трансфер	Машина должна быть комфортной, водитель — вежлив. Учитывать пищевые ограничения (не предлагать еду/напитки, содержащие запрещенные продукты)
Заселение	Заранее уточнить особые пожелания (вид из окна, соседи, наличие места для молитвы)

6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С СЕМЬЕЙ (ТАБЛ. 6)

Таблица 6. Взаимодействие с семьей

Особенность	Что важно знать
Семейная модель принятия решений	В культурах Ближнего Востока, Индии, Латинской Америки решения часто принимает старший мужчина в семье. Обсуждать вопросы госпитализации, питания, размещения с ним
Сопровождающие	Обеспечить возможность проживания родственников рядом (гостиница, дополнительное место в палате)
Посещения	В некоторых культурах посещения многочисленны, это норма. Относиться с пониманием

7. ДУХОВНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ (ТАБЛ. 7)

Таблица 7. Духовные потребности

Религия	Что организовать
ЗОРОАСТРИЗМ	олитва (обычно несколько раз в день перед огнём или источником света). Обеспечить чистое, тихое место. Пациент может использовать символическое изображение огня (лампа, свеча). По возможности связаться с местной зороастрийской общиной или мобедом (священником) по просьбе пациента
ИУДАИЗМ	Молитва 3 раза в день. В Шаббат — ограничения. Помочь с приглашением раввина, если необходимо
ИНДУИЗМ	Молитва (пуджа). Обеспечить возможность, не трогать священные предметы
БУДДИЗМ	Медитация. Обеспечить тишину, не прерывать. Помочь с приглашением монаха, если необходимо
ХРИСТИАНСТВО	Обеспечить возможность посещения священника, если пациент просит
ИСЛАМ	Молитва 5 раз в день. Обеспечить тихое место, указать направление на Мекку. Информировать о времени молитвы

8. ОСОБЫЕ ПЕРИОДЫ (ТАБЛ. 8)

Таблица 8 Чего нельзя делать координатору

Что важно	Действие
Зороастризм	
Нет религиозных постов	Пациент не должен голодать по религиозным причинам. Если пациент отказывается от еды — это медицинская проблема, а не религиозная практика
Дни воздержания от мяса	4 дня в месяц. Уточнить индивидуально. Обеспечить вегетарианское питание в эти дни
Шаббат (иудаизм)	
С заката пятницы до заката субботы	Не планировать плановые заселения/выписки. Обеспечить готовое питание. Не нажимать кнопки, не писать в присутствии пациента
Свет	Не выключать свет в палате, если пациент просит
Посты (христианство)	
Великий пост, Рождественский пост, пятница (католики)	Обеспечить постное питание. Уточнить, освобождён ли пациент (больные освобождаются)
Рамадан (ислам)	
Пост от рассвета до заката	Предложить выносное питание на сухур (до рассвета) и ифтар (после заката)
Корректировка режима	Сообщить врачам и медсестрам о соблюдении поста

9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЭТИКА (ТАБЛ. 9)

Таблица 9. Конфиденциальность и этика

Правило	Пояснение
Врачебная тайна	Не разглашать информацию о пациенте без его согласия
Общение с посольством	Если пациент просит связаться с посольством — помочь. Не инициировать контакты без просьбы
Фото и видео	Не фотографировать пациентов без их письменного согласия. Учитывать, что в некоторых культурах фотосъёмка может быть запрещена
Подарки и чаевые	В некоторых культурах принято благодарить персонал. Уточнить внутреннюю политику клиники

10. КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ (ТАБЛ. 10)

Таблица 10. Конфликтные ситуации

Ситуация	Действие
Пациент недоволен питанием	Выяснить причину. Возможно, не учтены религиозные ограничения. Связаться с пищеблоком, предложить альтернативу
Пациент отказывается от размещения	Выяснить причину (гендерные предпочтения, соседи, вид из окна). По возможности предложить другой вариант
Конфликт на религиозной почве с другими пациентами	Разместить пациентов отдельно. Спокойно объяснить правила. При необходимости привлечь администрацию
Пациент просит пригласить священнослужителя	Немедленно связаться с ответственным по клинике. Обеспечить приватность встречи

11. ФРАЗЫ-ПОМОЩНИКИ ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРА (ТАБЛ. 11)

Таблица 11. Фразы-помощники для администратора

Ситуация	Фраза
Приветствие	«Добро пожаловать в нашу клинику! Мы рады вас видеть»
Выяснение потребностей	«Чтобы мы могли сделать ваше пребывание максимально комфортным, расскажите о ваших пожеланиях»
Питание	«У вас есть особенности питания, которые нам нужно учесть?»
Молитва/медитация	«Нужна ли вам помощь с организацией молитвы или медитации?»
Проблема	«Я понимаю ваше беспокойство. Давайте вместе найдем решение»
Прощание	«Благодарим, что выбрали нашу клинику. Желаем вам скорейшего выздоровления!»

12. ЧЕК-ЛИСТ КООРДИНАТОРА ПРИ ВЫПИСКЕ

Таблица 12. Чего нельзя делать администратору

Не делайте	Вместо этого
Предполагать религиозность по внешности	Деликатно спросить
Игнорировать просьбы о питании	Связаться с пищеблоком, найти решение
Навязывать размещение	Предложить альтернативу, если возможно
Отказывать в приглашении священника	Помочь организовать
Проявлять нетерпение	Сохранять спокойствие и доброжелательность
Обсуждать пациентов с другими	Соблюдать конфиденциальность

13. КРАТКАЯ ШПАРГАЛКА ПО РЕЛИГИЯМ (ТАБЛ. 13)

Таблица 13. Краткая шпаргалка по религиям

Религия	Питание	Размещение	Особо
Зороастризм	Пост запрещен, мясо — ограничено (4 дня в месяц), алкоголь допустим	Чистота, доступ к воде, тихое место для молитвы	Кровь нечиста → отказ от переливания. Кремация и захоронение в землю запрещены. Здоровье — религиозный долг
Иудаизм	Кашрут, свинина, морепродукты, запрещено смешение мяса и молока	В Шаббат свет не выключать, техникой не пользоваться	Шаббат с заката пятницы
Индуизм	Вегетарианство, говядина запрещена	Подавать предметы правой рукой	Священные нити не снимать
Буддизм	Часто вегетарианцы, алкоголь запрещен	Тишина для медитации	Не прерывать медитацию
Христианство	Посты (Великий пост, пятница)	Доступ священника	Больные освобождаются от поста
Ислам	Халяль, свинина и алкоголь запрещены	Направление на Мекку (кибла), доступ к воде	Рамадан — пост от рассвета до заката

14. КОНТАКТЫ ДЛЯ ЭКСТРЕННЫХ СИТУАЦИЙ (ТАБЛ. 14)

Таблица 14. Конфликтные ситуации

Кому	Контакт
Отдел медицинского туризма	
Ответственный за питание	
Старшая медицинская сестра	
Священник	
Переводчик	
Юрист клиники	
Священник	
Юрист клиники	

15. РЕКОМЕНДАЦИИ

Вы лицо клиники. Ваше спокойствие, доброжелательность и профессионализм создают первое впечатление, которое остается с пациентом на весь период лечения.

Культурная чувствительность — это не просто знание правил. Это уважение, внимание и готовность помочь человеку, который оказался вдали от дома.

Каждый пациент уникален. Не делайте предположений — спрашивайте, слушайте, находите решения вместе.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Атмосфера в клинике складывается из мелочей: вовремя поданной машины, горячего обеда, быстро решенного вопроса с бельем или просто вовремя сказанного доброго слова. Эти мелочи и есть та самая среда, ради которой люди выбирают клинику, рекомендуют её знакомым и возвращаются снова.

Прочитав эту памятку, администратор узнаёт не просто порядок действий. Он начинает чувствовать главное: каждый пациент уникален. Нельзя угадать его веру или привычки по внешности. Единственный правильный путь — спросить вежливо, выслушать внимательно и предложить решение, не нарушающее его обычаи.

Особенно важно помнить о зороастрийцах: вопросы чистоты, отношения к переливанию крови и прощания с телом для них имеют огромное значение. Подсказки, предусмотренные в памятке, помогут специалистам правильно реагировать на такие запросы и не допускать грубых ошибок.

В экстренной ситуации главное — спасти жизнь. Все религиозные запреты, если человеку угрожает опасность, снимаются. Это правило позволяет действовать решительно.

Пусть ваше внимание, чуткость и уважение к чужой культуре помогут выстроить долгие, теплые отношения с пациентами из разных стран. Вы лицо московской медицины. Именно от вас зависит, захочет ли человек вернуться в Россию снова.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Здоровье в зеркале культуры: мусульмане-арабы в системе здравоохранения / Е. И. Аксенова, Г. Д. Петрова, Е. Е. Алтынкович. – Электрон. текстовые дан. – М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2026. – 286 с.: ил. ISBN 978-5-907952-85-0.
2. Медицинское сопровождение пациентов-христиан: учет социокультурных и религиозных факторов / Е. И. Аксенова, Г. Д. Петрова. – Электрон. текстовые дан. – М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2026. – 216 с.: ил. ISBN 978-5-907952-83-6.
3. Аксенова Е. И. Социокультурный контекст буддизма: импликации для клинической практики / Е. И. Аксенова, Г. Д. Петрова. – Электрон. текстовые дан. – М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2026. – 192 с.: ил. ISBN 978-5-907952-84-3.
4. Петрова Г. Д. Социально-культурные особенности пациентов, исповедующих зороастризм / Г. Д. Петрова, Е. Е. Алтынкович. – Электрон. текстовые дан. – М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2024. – 170 с.: ил. ISBN 978-5-907805-71-2.
5. Петрова Г. Д. Социально-культурные особенности пациентов, исповедующих ислам / Г. Д. Петрова, Е. И. Аксенова, Е. Е. Алтынкович. – Электрон. текстовые дан. – М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2025. – 176 с.: ил. ISBN 978-5-907952-26-3.
6. Петрова Г. Д. Социально-культурные особенности пациентов, исповедующих иудаизм / Г. Д. Петрова, Е. Е. Алтынкович. – Электрон. текстовые дан. – М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2025. – 223 с.: ил. ISBN 978-5-907952-63-8
7. Петрова Г. Д. Организация лечебного питания для пациентов с учетом религиозных и мировоззренческих особенностей: методическое пособие [Электронный ресурс] / Г. Д. Петрова. – Электрон. текстовые дан. – М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2025. – URL: <https://niiroz.ru/moskovskaya-meditsina/izdaniya-nii/metodicheskie-posobiya/> – Загл. с экрана. – 36 с. ISBN 978-5-907952-56-0.

Научное электронное издание

Аксенова Елена Ивановна, **Петрова** Галина Дмитриевна

ПАМЯТКА ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРОВ КЛИНИКИ

РАБОТА С ИНОСТРАННЫМИ ПАЦИЕНТАМИ В МЕДИЦИНСКОМ ТУРИЗМЕ

Корректор В.С. Рожкова

Дизайнер-верстальщик А.Д. Родина

Объем данных 895 Кб

Дата подписания к использованию: 16.06.2026

ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ»,
115088, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д. 9
Тел.: +7 (495) 530-12-89
Электронная почта: niiozmm@zdrav.mos.ru

