



МОСКОВСКАЯ
МЕДИЦИНА



НИИ
ОРГАНИЗАЦИИ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
И МЕДИЦИНСКОГО
МЕНЕДЖМЕНТА

18+



Фото: ГигаЧат

РАБОТА С ИНОСТРАННЫМИ ПАЦИЕНТАМИ В МЕДИЦИНСКОМ ТУРИЗМЕ

ПАМЯТКА ДЛЯ ПЕРЕВОДЧИКОВ

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 ПЕРЕВОДЧИКОВ

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 переводчиков. 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. – 24 с.

Памятка для переводчиков, работающих с иностранными пациентами в клиниках России. Доступно рассказано, как общаться с врачом и пациентом, переводить медицинские термины, действовать в сложных ситуациях. Отдельный раздел посвящен вере и обычаям пациентов – зороастрийцев, иудеев, буддистов, индуистов, христиан и мусульман. Внутри имеются готовые фразы, чек-листы и таблицы. Памятку можно использовать и для самообучения, и для тренингов в клиниках.

**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: ГОЛОС И УШИ КЛИНИКИ	6
2. ЭТИКА ПЕРЕВОДЧИКА В МЕДИЦИНЕ.....	6
3. ДО КОНСУЛЬТАЦИИ: ПОДГОТОВКА	7
4. ВО ВРЕМЯ КОНСУЛЬТАЦИИ: ПРАВИЛА ПЕРЕВОДА	8
4.1. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ПЕРЕВОДА	8
4.2. РАСПОЛОЖЕНИЕ И КОНТАКТ	8
4.3. ЧТО ПЕРЕВОДИТЬ.....	9
5. РАБОТА С РАЗНЫМИ ФОРМАТАМИ КОММУНИКАЦИИ	10
5.1. ВРАЧ – ПАЦИЕНТ (ОЧНАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ).....	10
5.2. ВРАЧ – ПАЦИЕНТ (ТЕЛЕМЕДИЦИНА).....	10
5.3. МЕДИЦИНСКАЯ СЕСТРА – ПАЦИЕНТ (УХОД, ПРОЦЕДУРЫ).....	11
5.4. АДМИНИСТРАТОР – ПАЦИЕНТ (ЗАСЕЛЕНИЕ, БЫТОВЫЕ ВОПРОСЫ).....	12
6. КУЛЬТУРНЫЕ И РЕЛИГИОЗНЫЕ ОСОБЕННОСТИ: ЧТО УЧИТЫВАТЬ	13
7. СЛОЖНЫЕ СИТУАЦИИ: АЛГОРИТМЫ	15
7.1. СООБЩЕНИЕ ТЯЖЕЛОГО ДИАГНОЗА.....	15
7.2. ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ РЕАКЦИЯ ПАЦИЕНТА (СЛЕЗЫ, ГНЕВ, ШОК)	15
7.3. НЕПОНИМАНИЕ МЕДИЦИНСКОГО ТЕРМИНА	16
7.4. ПАЦИЕНТ ГОВОРИТ СЛИШКОМ ДОЛГО	16
7.5. ПАЦИЕНТ ПРОСИТ НЕ ПЕРЕВОДИТЬ ЧТО-ТО ВРАЧУ	17
7.6. ВРАЧ ПРОСИТ НЕ ПЕРЕВОДИТЬ ЧТО-ТО ПАЦИЕНТУ	17
8. ФРАЗЫ-ПОМОЩНИКИ ДЛЯ ПЕРЕВОДЧИКА	18
9. ЧЕГО НЕЛЬЗЯ ДЕЛАТЬ ПЕРЕВОДЧИКУ	19
10. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПЕРСОНАЛОМ	20
11. КОНТАКТЫ ДЛЯ ЭКСТРЕННЫХ СИТУАЦИЙ.....	20
12. ЧЕК-ЛИСТ ПЕРЕВОДЧИКА	21
13. РЕКОМЕНДАЦИИ	21
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	22
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	23

ВВЕДЕНИЕ

Медицинский туризм в Москве и России быстро развивается. Но, если врач и пациент не понимают друг друга из-за языка, это опасно. Можно пропустить важный симптом, неправильно объяснить лечение, нарушить права больного. Люди теряют доверие к медицине.

Переводчик в клинике – это не просто человек со словарем. Он становится голосом врача и ушами пациента. Он отвечает за точность и честность разговора.

Эта памятка разработана на основе многолетнего опыта ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ». Она является компактным практическим руководством для переводчиков, работающих в сфере медицинского туризма. В ней кратко и понятно описано все, что нужно переводчику: как готовиться к консультации, как переводить сложные новости (например, тяжелый диагноз), как справляться с эмоциями пациента, как учитывать его веру и обычаи (зороастризм, иудаизм, буддизм, индуизм, христианство, ислам).

В памятке есть чек-листы, подсказки, таблицы для работы с персоналом и бланки для экстренных контактов. Авторы выражают надежду, что данное издание станет для переводчиков надежным помощником.

1. ВАША РОЛЬ: ГОЛОС И УШИ КЛИНИКИ

Таблица 1. Роль переводчика в оказании качественной медицинской помощи

Что вы создаете	Как
Точность коммуникации	Полная и точная передача информации между врачом и пациентом
Доверие	Спокойный, профессиональный тон, конфиденциальность
Безопасность	Исключение ошибок из-за недопонимания
Культурное посредничество	Объяснение культурных и религиозных нюансов обеим сторонам
Главное: вы не просто переводите слова; вы обеспечиваете понимание, которое лежит в основе качественной медицинской помощи	

2. ЭТИКА ПЕРЕВОДЧИКА В МЕДИЦИНЕ

Таблица 2. Этика переводчика в медицине

Принцип	Что значит
Конфиденциальность	Вся информация, полученная в ходе работы, – врачебная тайна. Не разглашать третьим лицам
Нейтральность	Не добавлять свои комментарии, оценки, эмоции. Передавать информацию точно
Полнота	Передавать всю информацию, даже если она кажется неприятной или неудобной
Профессиональные границы	Не давать медицинских советов, не выражать свое мнение о лечении
Честность	Если не знаете термина, признаться и уточнить

3. ДО КОНСУЛЬТАЦИИ: ПОДГОТОВКА

Таблица 3. До консультации: подготовка

Задача	Что сделать
Получить информацию	Узнать тему консультации, имена участников, особенности пациента (язык, диалект, культура)
Подготовить терминологию	Освежить в памяти медицинские термины по теме
Инструктировать врача	Если врач не знаком с работой через переводчика, кратко объяснить правила
Проверить оборудование	Если перевод дистанционный, проверить связь, звук, видеосвязь
Расположиться правильно	Сесть так, чтобы видеть и врача, и пациента

4. ВО ВРЕМЯ КОНСУЛЬТАЦИИ: ПРАВИЛА ПЕРЕВОДА

4.1. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ПЕРЕВОДА

Таблица 4. Основные правила

Правило	Пояснение
Говорить от первого лица	Врач говорит Я, переводчик переводит Я, пациент говорит Я
Переводить дословно, но грамотно	Сохранять смысл, не добавлять и не убирать
Не перебивать	Дать говорящему закончить мысль
Сохранять эмоциональный тон	Если врач говорит спокойно, переводить спокойно. Если пациент взволнован, передать тревогу
Сообщать о непонимании	Если что-то непонятно, остановить и уточнить
Переводить все	Даже если кажется, что информация неважная или неприятная

4.2. РАСПОЛОЖЕНИЕ И КОНТАКТ

Таблица 5. Расположение и контакт

Что делать	Почему
Сидеть рядом с пациентом или напротив	Чтобы видеть невербальные сигналы
Смотреть на того, кто говорит	Уважение и внимание

Не говорить одновременно с врачом/пациентом	Избегать путаницы
Не вести параллельных разговоров	Нарушает процесс

4.3. ЧТО ПЕРЕВОДИТЬ

Таблица 6. Что переводить

Переводить обязательно	Не переводить
Все медицинские вопросы и ответы	Личные комментарии переводчика
Информированное согласие	Оценки и мнения переводчика
Риски, альтернативы, прогноз	Шутки (если они не являются частью коммуникации)
Вопросы пациента о лечении	Собственные истории из опыта
Эмоциональные реакции	Советы по лечению

5. РАБОТА С РАЗНЫМИ ФОРМАТАМИ КОММУНИКАЦИИ

5.1. ВРАЧ – ПАЦИЕНТ (ОЧНАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ)

Таблица 7. Врач – пациент (очная консультация)

Этап	Действие переводчика
Приветствие	Перевести приветствие, представить себя
Сбор анамнеза	Переводить вопросы врача и ответы пациента. Фиксировать детали
Объяснение диагноза	Переводить точно, без смягчений или утрирований
Обсуждение лечения	Переводить варианты, риски, альтернативы
Информированное согласие	Переводить дословно, убедиться, что пациент понял
Ответы на вопросы	Переводить вопросы пациента и ответы врача

5.2. ВРАЧ – ПАЦИЕНТ (ТЕЛЕМЕДИЦИНА)

Таблица 8. Врач – пациент (телемедицина)

Что важно	Рекомендация
Проверить связь заранее	Чтобы не терять время консультации
Говорить четко, без спешки	При возможных помехах связи

Убедиться, что пациент слышит и понимает	Периодически проверять
Записывать ключевую информацию	Чтобы потом передать врачу, если связь прервется

5.3. МЕДИЦИНСКАЯ СЕСТРА – ПАЦИЕНТ (УХОД, ПРОЦЕДУРЫ)

Таблица 9. Медицинская сестра – пациент (уход, процедуры)

Что важно	Рекомендация
Переводить объяснения процедур	Чтобы пациент понимал, что будет происходить
Переводить вопросы о самочувствии	Для точной оценки состояния
Учитывать культурные особенности	Помочь медсестре понять потребности пациента
Сообщать о религиозных ограничениях	Если пациент упоминает, передать медицинской сестре

5.4. АДМИНИСТРАТОР – ПАЦИЕНТ (ЗАСЕЛЕНИЕ, БЫТОВЫЕ ВОПРОСЫ)

Таблица 10. Администратор – пациент (заселение, бытовые вопросы)

Что важно	Рекомендация
Переводить информацию о питании	Халяль, кашрут, вегетарианство
Переводить информацию о расписании	Приемы, процедуры
Переводить просьбы пациента	Священник, молитва, медитация
Переводить информацию о правилах	Посещения, режим

6. КУЛЬТУРНЫЕ И РЕЛИГИОЗНЫЕ ОСОБЕННОСТИ: ЧТО УЧИТЫВАТЬ

Таблица 11. Культурные и религиозные особенности: что учитывать

Что важно	Как переводить/действовать
ЗОРОАСТРИЗМ	
Чистота (ритуальная)	Передать персоналу о необходимости соблюдения чистоты тела и одежды, возможности ритуального омовения
Огонь (священная стихия)	Сообщить, что нельзя задувать свечи, лампы или ритуальные огни; не направлять на огонь воду
Молитвы	Уточнить у пациента время молитв, передать персоналу просьбу не прерывать
Прикосновения к телу	Некоторые традиции ограничивают прикосновения посторонних; передать врачу для учета при осмотрах
ИУДАИЗМ	
Шаббат	Передать информацию о времени Шаббата для планирования вмешательств
Пикуах нефеш	Если пациент сомневается, объяснить, что спасение жизни отменяет запреты
Кашрут	Передать информацию о питании
БУДДИЗМ	
Медитация	Сообщить, чтобы не прерывали
Вегетарианство	Передать информацию о питании
Ясность сознания	Передать пожелание о минимальной седации
ИНДУИЗМ	
Говядина запрещена	Передать информацию о питании

Левая рука	Учитывать при передаче предметов
Священные нити	Передать информацию персоналу
ХРИСТИАНСТВО (православие, католицизм)	
Посты	Передать информацию о питании
Священник	Передать просьбу о приглашении
Таинства	Сообщить о важности для пациента
ИСЛАМ	
Гендерные предпочтения	Если пациент упоминает, обязательно передать врачу/медсестре
Пост в Рамадан	Передать информацию о посте врачу для коррекции лечения
Молитва	Сообщить персоналу, чтобы не прерывали
Скромность	Учитывать при переводе просьб о гигиене, осмотрах

7. СЛОЖНЫЕ СИТУАЦИИ: АЛГОРИТМЫ

7.1. СООБЩЕНИЕ ТЯЖЕЛОГО ДИАГНОЗА

Таблица 12. Сообщение тяжелого диагноза

Шаг	Действие
1	Переводить дословно, без смягчений
2	Сохранять спокойный ровный тон
3	После сообщения дать время пациенту
4	Переводить вопросы и ответы точно

7.2. ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ РЕАКЦИЯ ПАЦИЕНТА (СЛЕЗЫ, ГНЕВ, ШОК)

Таблица 13. Эмоциональная реакция пациента (слезы, гнев, шок)

Шаг	Действие
1	Сохранять спокойствие
2	Перевести эмоциональную реакцию, если она выражена словами
3	Если пациент плачет, дать время, не торопить
4	Не переводить свои собственные эмоции

7.3. НЕПОНИМАНИЕ МЕДИЦИНСКОГО ТЕРМИНА

Таблица 14. Непонимание медицинского термина

Шаг	Действие
1	Остановить процесс
2	Сказать: «Извините, я не уверен в точном переводе этого термина. Пожалуйста, объясните его проще»
3	После объяснения перевести пациенту

7.4. ПАЦИЕНТ ГОВОРIT СЛИШКОМ ДОЛГО

Таблица 15. Пациент говорит слишком долго

Шаг	Действие
1	Дать закончить мысль (не перебивать!)
2	Перевести ключевую информацию, сохраняя смысл
3	Если информация избыточна, уточнить у врача, что важно

7.5. ПАЦИЕНТ ПРОСИТ НЕ ПЕРЕВОДИТЬ ЧТО-ТО ВРАЧУ

Таблица 16. Пациент просит не переводить что-то врачу

Шаг	Действие
1	Спокойно объяснить: «Я должен передать врачу всю информацию, важную для вашего здоровья»
2	Если пациент настаивает, сказать: «Я не могу исключать информацию. Пожалуйста, разрешите мне перевести»
3	При отказе сообщить врачу, что пациент не хочет передавать информацию

7.6. ВРАЧ ПРОСИТ НЕ ПЕРЕВОДИТЬ ЧТО-ТО ПАЦИЕНТУ

Таблица 17. Врач просит не переводить что-то пациенту

Шаг	Действие
1	Напомнить, что пациент имеет право знать информацию о своем здоровье
2	Предложить перевести в щадящей форме
3	Если врач настаивает, сообщить старшему координатору или заведующему

8. ФРАЗЫ-ПОМОЩНИКИ ДЛЯ ПЕРЕВОДЧИКА

Таблица 18. Фразы-помощники для переводчика

Ситуация	Фраза
Представление	«Здравствуйте! Меня зовут [имя], я буду вашим переводчиком сегодня. Я буду переводить все, что скажет врач и вы»
Перед началом	«Я буду переводить дословно. Пожалуйста, говорите по одному, не перебивайте»
Уточнение термина	«Извините, я не уверен в точном переводе этого термина. Не могли бы вы объяснить его проще?»
Проверка понимания	«Повторите, пожалуйста, своими словами, что вы поняли из разговора»
Эмоциональная реакция	(Перевести слова пациента, сохраняя эмоциональный тон)
Пациент говорит слишком долго	«Спасибо. Я переведу врачу основную информацию»
Завершение	«Перевод завершен. Если будут вопросы, я рядом»

9. ЧЕГО НЕЛЬЗЯ ДЕЛАТЬ ПЕРЕВОДЧИКУ

Таблица 19. Чего нельзя делать переводчику

Не делайте	Вместо этого
Добавлять свои комментарии	Переводить только то, что сказано
Смягчать или убирать информацию	Переводить дословно
Выражать свое мнение о лечении	Сохранять нейтральность
Отвечать на вопросы пациента вместо врача	Перевести вопрос врачу
Использовать родственников как помощников	Работать самостоятельно
Обсуждать пациента с другими	Соблюдать конфиденциальность
Прерывать говорящего	Дать закончить мысль

10. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПЕРСОНАЛОМ

Таблица 20. Взаимодействие с персоналом

С кем	Что согласовать
Врач	Тема консультации, особенности пациента, сложные термины
Медсестра	Объяснение процедур, вопросы о самочувствии, культурные особенности
Координатор	Расписание, особые потребности пациента, конфликтные ситуации
Администратор	Питание, размещение, бытовые вопросы

11. КОНТАКТЫ ДЛЯ ЭКСТРЕННЫХ СИТУАЦИЙ

Таблица 21. Контакты для экстренных ситуаций

Кому	Контакт	Что согласовать
Координатор (дежурный)		Тема консультации, особенности пациента, сложные термины
Руководитель отдела переводов		Объяснение процедур, вопросы о самочувствии, культурные особенности
Старший врач/куратор		Расписание, особые потребности пациента, конфликтные ситуации
Юрист клиники (при необходимости)		Питание, размещение, бытовые вопросы

12. ЧЕК-ЛИСТ ПЕРЕВОДЧИКА

Таблица 22. Чек-лист переводчика

Задача	Выполнено
Получена информация о теме консультации	
Подготовлена медицинская терминология	
Проверено оборудование (для дистанционного перевода)	
Представлен врач и пациент	
Объяснены правила перевода	
Переведена вся информация точно	
Проверено понимание пациентом	
Соблюдена конфиденциальность	
Завершена консультация. Ответы на вопросы	

13. РЕКОМЕНДАЦИИ

Вы голос врача и голос пациента. От точности вашего перевода зависит не только комфорт, но и безопасность лечения.

Ваш профессионализм – это не только знание языка, но и умение сохранять нейтральность, конфиденциальность и спокойствие в любой ситуации.

Если вы не уверены в переводе, признайтесь и уточните. Ошибка может стоить пациенту здоровья.

Помните о культурных и религиозных особенностях. Иногда перевод – это не только слова, но и мост между разными мирами.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Переводчик в медицинском туризме – это не просто лингвист. Это связующее звено между двумя мирами: миром медицинских знаний и миром человеческих переживаний, надежд и страхов. От точности его работы зависит не только комфорт пациента, но и безопасность лечения, своевременность диагностики, полнота информированного согласия.

Изучив материалы данной памятки, переводчик получает не просто набор правил и алгоритмов. Он осваивает принципиально важный подход: нейтральность, конфиденциальность и полноту перевода – профессиональные и этические императивы, от которых нельзя отступать. Особое значение приобретает культурная чувствительность: понимание религиозных традиций (от требований кашрута и халяль до запретов иудейского Шаббата или зороастрийского отношения к ритуальной чистоте) позволяет предотвратить конфликты и выстроить доверительный диалог.

Памятка напоминает и о человеческом факторе: в сложных ситуациях при сообщении тяжелого диагноза, при эмоциональных реакциях пациента переводчик сохраняет спокойствие, переводит дословно и не поддается своим чувствам. Это требует высокой профессиональной зрелости, но именно такие качества превращают хорошего лингвиста в незаменимого специалиста.

Авторы желают каждому переводчику, взявшему в руки эту памятку, не только успешной работы, но и глубокого удовлетворения от своей миссии. Помните: вы не просто переводите слова – вы дарите пациенту надежду на понимание и исцеление, а врачу – уверенность в том, что его усилия будут услышаны правильно.

Пусть ваше мастерство станет невидимым, но прочным мостом между культурами и языками во имя главного – здоровья человека.

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.
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.
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.
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.
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.
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.
7. Петрова Г.Д. Организация лечебного питания для пациентов с учетом религиозных и мировоззренческих особенностей: методическое пособие [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2025. – URL: <https://niiroz.ru/moskovskaya-meditsina/izdaniya-nii/metodicheskie-posobiya/> – Загл. с экрана. – 36 с.

Научное электронное издание

Аксенова Елена Ивановна, **Петрова** Галина Дмитриевна

ПАМЯТКА ДЛЯ ПЕРЕВОДЧИКОВ

РАБОТА С ИНОСТРАННЫМИ ПАЦИЕНТАМИ В МЕДИЦИНСКОМ ТУРИЗМЕ

Корректор Л.И. Базылевич

Дизайнер-верстальщик А.Д. Родина

Объем данных 900 Кб

Дата подписания к использованию: 18.06.2026

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

