



МОСКОВСКАЯ
МЕДИЦИНА



НИИ
ОРГАНИЗАЦИИ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
И МЕДИЦИНСКОГО
МЕНЕДЖМЕНТА

18+



Фото: ГигаЧат

РАБОТА С ИНОСТРАННЫМИ ПАЦИЕНТАМИ В МЕДИЦИНСКОМ ТУРИЗМЕ

ПАМЯТКА ДЛЯ КООРДИНАТОРА ПО РАБОТЕ С ИНОСТРАННЫМИ ПАЦИЕНТАМИ

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 КООРДИНАТОРА ПО РАБОТЕ С ИНОСТРАННЫМИ ПАЦИЕНТАМИ

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»;

Гажева Анастасия Викторовна, кандидат медицинских наук, доцент, научный сотрудник отдела научных основ организации здравоохранения ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ»

Аксенова Е.И.

Памятка для координатора по работе с иностранными пациентами. 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. – 26 с.

Памятка для координатора по работе с иностранными пациентами «Работа с иностранными пациентами в медицинском туризме» представляет собой компактное практическое руководство, предназначенное для специалистов медицинских организаций, отвечающих за сопровождение иностранных пациентов на всех этапах лечения.

В издании кратко и структурированно изложены ключевые аспекты деятельности координатора: первичный контакт с пациентом, организация питания с учетом религиозных требований (халяль, кашрут, вегетарианство, посты), размещение и бытовые потребности, взаимодействие с семьей пациента, духовная поддержка, а также алгоритмы действий в конфликтных и экстренных ситуациях. Отдельное внимание уделено особенностям работы с пациентами, исповедующими зороастризм, иудаизм, буддизм, индуизм, христианство и ислам.

Памятка содержит готовые фразы-помощники, краткие шпаргалки, перечень того, чего нельзя делать координатору, бланк для заполнения экстренных контактов. Издание является кратким изложением основных положений, предназначено для повседневного использования координаторами, работающими в сфере медицинского туризма.

**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: КЛЮЧЕВОЕ ЗВЕНО.....	6
2. ЭТАПЫ РАБОТЫ КООРДИНАТОРА.....	7
2.1. ДО ПРИЕЗДА ПАЦИЕНТА	7
2.2. ВСТРЕЧА И ЗАСЕЛЕНИЕ	8
2.3. ВО ВРЕМЯ ЛЕЧЕНИЯ	8
2.4. ВЫПИСКИ И ПОСТЛЕЧЕНИЕ.....	9
3. КУЛЬТУРНО-РЕЛИГИОЗНЫЕ ОСОБЕННОСТИ: КЛЮЧЕВЫЕ АСПЕКТЫ ДЛЯ КООРДИНАТОРА.....	10
4. ОСОБЫЕ ПЕРИОДЫ: ПЛАНИРОВАНИЕ	14
5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СЛУЖБАМИ КЛИНИКИ	16
6. КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ И ИХ РЕШЕНИЕ	17
7. ФРАЗЫ-ПОМОЩНИКИ ДЛЯ КООРДИНАТОРА	18
8. ЧЕГО НЕЛЬЗЯ ДЕЛАТЬ КООРДИНАТОРУ	19
9. КРАТКАЯ ШПАРГАЛКА ДЛЯ КООРДИНАТОРА ПО РЕЛИГИЯМ	20
10. КОНТАКТЫ ДЛЯ ЭКСТРЕННЫХ СИТУАЦИЙ.....	21
11. ЧЕК-ЛИСТ КООРДИНАТОРА ПЕРЕД ПРИЕЗДОМ ПАЦИЕНТА	22
12. ЧЕК-ЛИСТ КООРДИНАТОРА ПРИ ВЫПИСКЕ	23
13. РЕКОМЕНДАЦИИ	23
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	24
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	25

ВВЕДЕНИЕ

В условиях динамичного развития рынка медицинского туризма в городе Москве и Российской Федерации особое значение приобретает качество сервисного сопровождения иностранных пациентов. Эффективность лечения и лояльность к медицинской организации во многом зависят не только от профессионализма врачей, но и от способности административного персонала учитывать культурные, религиозные и языковые особенности гостей столицы. В связи с этим роль координатора – ключевого звена, связывающего пациента с клиникой, – становится стратегически важной.

Настоящая памятка разработана на основе многолетнего опыта ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ» и является практическим инструментом для координаторов, работающих с иностранными пациентами. В издании в сжатой структурированной форме представлены алгоритмы взаимодействия на всех этапах: от первичного запроса до постлечебного сопровождения. Особое внимание уделено культурно-религиозным аспектам, знание которых позволяет выстроить доверительный диалог и избежать конфликтных ситуаций.

Памятка содержит конкретные рекомендации по организации питания, размещения, трансфера, взаимодействию с семьей пациента и духовной поддержке с учетом требований таких религиозных традиций, как зороастризм, иудаизм, индуизм, буддизм, христианство и ислам. Для удобства повседневного использования в издание включены чек-листы, фразы-помощники, шпаргалки и бланк для фиксации экстренных контактов.

Данная памятка должна стать надежным настольным руководством для координаторов, работающих в сфере медицинского туризма, и должна способствовать повышению качества и доступности медицинской помощи для иностранных граждан как в Москве, так и в России в целом.

1. ВАША РОЛЬ: КЛЮЧЕВОЕ ЗВЕНО

Таблица 1. Ваша роль: ключевое звено

Что вы делаете	Значение
Сопровождение на всех этапах	От первого запроса до выписки и постлечения
Коммуникация между службами	Врачи, медсестры, администраторы, переводчики, питание, трансфер
Решение нестандартных ситуаций	Быстрое и гибкое реагирование на любые вопросы
Культурное посредничество	Учет религиозных и культурных особенностей на всех этапах
Главное: вы главный помощник пациента в чужой стране. Ваше спокойствие, организованность и эмпатия создают ощущение надежности и заботы	

2.ЭТАПЫ РАБОТЫ КООРДИНАТОРА

2.1. ДО ПРИЕЗДА ПАЦИЕНТА

Таблица 2. До приезда пациента

Задача	Что сделать
Сбор информации	Получить полную информацию о пациенте: язык, религия, пищевые ограничения, гендерные предпочтения, сопровождающие
Организация трансфера	Заказать трансфер из аэропорта/вокзала с учетом культурных особенностей (встречающий того же пола, если важно)
Размещение	Забронировать палату/гостиницу с учетом пожеланий (вид, соседи, место для молитвы)
Питание	Согласовать с пищеблоком диету (халяль, кашрут, вегетарианство и т.д.)
Документы	Проверить наличие всех медицинских документов, переводов, страховки
Информирование служб	Предупредить врачей, медсестер, администраторов, пищеблок, трансферную службу об особенностях пациента

2.2. ВСТРЕЧА И ЗАСЕЛЕНИЕ

Таблица 3. Встреча и заселение

Задача	Что сделать
Встреча	Лично встретить или организовать встречу. Приветствие с уважением. Учитывать гендерные предпочтения
Заселение	Помочь с заселением, показать палату, объяснить, где находится все необходимое
Первичный брифинг	Рассказать о режиме работы клиники, питании, расписании, экстренных контактах
Выяснение потребностей	Еще раз уточнить религиозные и культурные особенности, пожелания по молитве, медитации, питанию

2.3. ВО ВРЕМЯ ЛЕЧЕНИЯ

Таблица 4. Во время лечения

Задача	Что сделать
Координация расписания	Согласовывать время процедур, консультаций, операций с учетом религиозных особенностей (пост, Шаббат, время молитвы)
Коммуникация	Обеспечивать связь между пациентом и врачами, при необходимости переводчика
Решение бытовых вопросов	Питание, смена белья, уборка, связь с родственниками
Психологическая поддержка	Быть на связи, отвечать на вопросы, проявлять внимание

Контроль	Следить за выполнением назначений, информировать врача о состоянии, вопросах, пожеланиях пациента
Особые периоды	Учитывать Рамадан, Шаббат, посты при планировании расписания и питания

2.4. ВЫПИСКА И ПОСЛЕЧЕНИЕ

Таблица 5. Выписка и постлечение

Задача	Что сделать
Оформление документов	Подготовить выписной эпикриз, переводы, счета, справки
Организация выписки	Согласовать время выписки (с учетом религиозных особенностей: не в Шаббат, если возможно)
Трансфер в аэропорт	Организовать трансфер, при необходимости помощь с багажом
Постлечебное сопровождение	Обеспечить связь после выписки: контроль состояния, ответы на вопросы, организация телемедицинских консультаций
Обратная связь	Собрать отзыв пациента, обсудить, что можно улучшить

3. КУЛЬТУРНО-РЕЛИГИОЗНЫЕ ОСОБЕННОСТИ: КЛЮЧЕВЫЕ АСПЕКТЫ ДЛЯ КООРДИНАТОРА

Таблица 6. Культурно-религиозные особенности: ключевые аспекты для координатора

ЗОРОАСТРИЗМ	
Аспект	Что важно знать
Питание	Пост (даже лечебный) религиозно запрещен. Пациент должен питаться регулярно. Мясо допускается, но с осторожностью; рекомендуется воздерживаться от мяса 4 дня в месяц (дни посвящены Рату и Хшатре – уточнять индивидуально). Алкоголь допустим в умеренных количествах, но многие традиционные зороастрийцы воздерживаются. Важно: пища не должна соприкасаться с кровью (например, стейк с кровью недопустим)
Ритуальная чистота	Посуда и пища не должны соприкасаться с нечистыми субстанциями (кровь, гной, моча, кал, сперма). Отказ от переливания крови возможен по религиозным мотивам (кровь считается нечистой, оскверняющей тело). Это критически важный момент! Координатор обязан сообщить врачу. Перед визитом обязательно уточнить отношение пациента к переливанию
Молитва	Молятся обычно несколько раз в день перед источником огня или яркого света. В клинике следует обеспечить чистое, тихое место (без сквозняков и сора). Пациент может использовать символическое изображение огня (лампа, свеча, даже включенный экран с изображением огня). Открытый огонь в палате по правилам безопасности запрещен – предложите альтернативу (электрокамин, изображение)
Омовения	Требуется доступ к чистой проточной воде для ритуальных омовений перед молитвой. Убедитесь, что в палате и санузле есть постоянный доступ к воде

Священные предметы	Фравахар (символ), кубки (афарган), изображения огня и пророка Заратуштры. Не трогать, не передвигать и не брать в руки без разрешения. Эти предметы имеют сакральное значение
Посмертные процедуры	Кремация и обычное захоронение в землю строго запрещены , так как оскверняют огонь и землю. Традиционно допустимы только «башни молчания» (дахмы), где тело поедается птицами. В России это недоступно. Альтернатива: захоронение в бетонной гробнице (без контакта с землей). Немедленно связаться с семьей или местной зороастрийской общиной. Не проводить никаких посмертных процедур (вскрытие, бальзамирование) без указаний
Мобед (священник)	По просьбе пациента помочь связаться с местной зороастрийской общиной или мобедом (священником). В Москве есть небольшая община
Принцип здоровья	Здоровье и жизнь – религиозный долг. Лечение не должно отвергаться без веских причин. Если пациент отказывается от лечения (например, от переливания), это всегда глубокий религиозный мотив, а не каприз
ИУДАИЗМ	
Питание	Кошерная еда. Запрещены свинина, морепродукты без чешуи, смешение мяса и молока
Шаббат	С заката пятницы до заката субботы. Не планировать плановые вмешательства, выписку, заселение. Обеспечить готовое питание, не пользоваться техникой в присутствии пациента
Свет	В Шаббат пациент может просить не выключать свет
Раввин	При необходимости организовать приглашение раввина
Пикуах нефеш	Спасение жизни отменяет все запреты. В экстренных ситуациях действовать без промедления
ИНДУИЗМ	
Питание	Вегетарианство. Говядина запрещена . Молоко разрешено

Священные нити	Не снимать без крайней необходимости
Левая рука	Передавать предметы, еду, документы правой рукой
Гендер	Женщины предпочитают женский персонал
После смерти	Кремация предпочтительна. Уточнить пожелания семьи
БУДДИЗМ	
Питание	Часто вегетарианцы/веганы. Алкоголь запрещен. Уточнить индивидуально
Медитация	Ежедневная практика. Обеспечить тишину, не прерывать
Священные предметы	Статуэтки, изображения, четки не трогать без разрешения
После смерти	В тибетском буддизме не тревожить тело 3–4 ч. Сообщить врачам и медсестрам
ХРИСТИАНСТВО (православие, католицизм)	
Питание	Посты (Великий пост, Рождественский, пятница). Больные освобождаются
Священник	Обеспечить доступ для исповеди, причастия, соборования. Организовать приглашение
Святые дары	Относиться с уважением
Воскресенье	Для многих день богослужения. По возможности не планировать плановые вмешательства
ИСЛАМ	
Питание	Только халяль. Запрещены свинина, алкоголь, кровь. Проверить меню с пищеблоком
Рамадан	Пост от рассвета до заката. Согласовать расписание приема лекарств, питания, процедур
Молитва	5 раз в день. Обеспечить тихое место, указать направление на Мекку (кибла)
Гендер	Предпочтительны врачи и медперсонал одного пола. Учитывать при назначениях и уходе

Омовение	Обеспечить доступ к воде
Пятница	Особый день для молитвы. По возможности не планировать плановые вмешательства в пятницу днем
СВЕТСКИЕ ПАЦИЕНТЫ	
Отношение к религии	Не делать предположений. Не навязывать духовную поддержку
Питание	Индивидуально: веганство, аллергии, этические соображения
Автономия	Уважать самостоятельность в принятии решений

4. ОСОБЫЕ ПЕРИОДЫ: ПЛАНИРОВАНИЕ

Таблица 7. Особые периоды: планирование

Что делать	Сроки
ЗОРОАСТРИЗМ	
Уточнить у пациента 4 дня в месяце, когда он воздерживается от мяса. Согласовать с пищеблоком постно-вегетарианское меню в эти дни	За 2–3 дня до начала месяца или за неделю до приезда
Обеспечить доступ к проточной воде в палате (для омовений)	Постоянно
Предложить альтернативу открытому огню для молитвы (электролампа, планшет с видео огня)	До приезда пациента
При отказе от переливания крови срочно уведомить лечащего врача и заведующего отделением. Задокументировать отказ	Сразу при поступлении, в первый контакт
ШАББАТ (ИУДАИЗМ)	
Не планировать заселение, выписку, плановые операции	С заката пятницы до заката субботы
Обеспечить готовое питание	До заката пятницы
Предупредить персонал о невозможности использования техники в присутствии пациента	За день
Обеспечить, чтобы свет в палате не выключался	На период Шаббата
ХРИСТИАНСКИЕ ПОСТЫ	
Согласовать постное меню с пищеблоком	За 2–3 дня

Уточнить у пациента, освобожден ли он от поста по состоянию здоровья	При необходимости
Предупредить врачей и медсестер	До начала
РАМАДАН (ИСЛАМ)	
Согласовать с врачами коррекцию приема лекарств	За 2–3 дня до начала
Организовать выносное питание на сухур (до рассвета) и ифтар (после заката)	На период поста
Предупредить медсестер о посте	До начала
По возможности перенести плановые вмешательства на другое время	При возможности

5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СЛУЖБАМИ КЛИНИКИ

Таблица 8. Взаимодействие со службами клиники

Служба	Что согласовать
Врачи	Расписание, особенности лечения, отказы, религиозные ограничения
Медсестры	Гендерные предпочтения, время молитвы, пост, гигиена
Администраторы	Размещение, питание, трансфер, бытовые вопросы
Пищеблок	Халяль, кашрут, вегетарианство, постное меню, выносное питание, дни без мяса (зороастризм)
Трансферная служба	Встреча, проводы, гендерные предпочтения встречающего
Переводчики	Присутствие на консультациях, сложных беседах
Священнослужители	Приглашение по просьбе пациента, обеспечение приватности

6. КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ И ИХ РЕШЕНИЕ

Таблица 9. Конфликтные ситуации и их решение

Ситуация	Действие
Пациент недоволен питанием	Связаться с пищеблоком, уточнить причину, предложить альтернативу. Если проблема в религиозных ограничениях, найти решение
Пациент отказывается от лечения по религиозным мотивам	Сообщить врачу. Участвовать в обсуждении альтернатив. Помочь с приглашением религиозного авторитета при необходимости
Конфликт с персоналом	Выслушать обе стороны. Спокойно разобраться. Привлечь руководство при необходимости
Пациент просит пригласить священнослужителя	Немедленно организовать. Обеспечить приватность встречи
Семья пациента не участвует в принятии решений	Уточнить культурные особенности. Привлечь старшего члена семьи, если это принято в культуре пациента
Экстренная ситуация в Шаббат/Рамадан	Действовать по медицинским показаниям. Принцип пикуах нефеш и дарура отменяют запреты
Пациент-зороастриец отказывается от переливания крови	Кровь считается нечистой. Сообщить врачу. Предложить альтернативы (кровезаменители, препараты железа). Не давить. Задokumentировать отказ. Привлечь этический комитет при необходимости
Смерть пациента-зороастрийца	Кремация и обычное захоронение запрещены. Немедленно связаться с семьей или местной общиной. Не проводить вскрытие, бальзамирование, переливание, забор органов без указаний. Не оставлять тело без присмотра родных

7. ФРАЗЫ-ПОМОЩНИКИ ДЛЯ КООРДИНАТОРА

Таблица 10. Фразы-помощники для координатора

Ситуация	Фраза
Первое знакомство	«Здравствуйте! Меня зовут [имя], я ваш координатор. Я буду помогать вам на всех этапах лечения»
Выяснение потребностей	«Чтобы я мог сделать ваше пребывание максимально комфортным, расскажите о ваших пожеланиях и традициях»
Питание	«Есть ли у вас особенности питания, которые нам нужно учесть?»
Молитва/медитация	«Нужна ли вам помощь с организацией молитвы или медитации?»
Религиозные особенности	«Есть ли у вас религиозные или культурные традиции, которые важно учитывать?»
Решение проблемы	«Я понимаю ваше беспокойство. Давайте вместе найдем решение»
Проверка комфорта	«Все ли вас устраивает? Могу ли я чем-то еще помочь?»
Прощание	«Благодарим, что выбрали нашу клинику. Желаем вам здоровья! Если будут вопросы, я на связи»

8. ЧЕГО НЕЛЬЗЯ ДЕЛАТЬ КООРДИНАТОРУ

Таблица 11. Чего нельзя делать координатору

Не делайте	Вместо этого
Предполагать религиозность по внешности	Деликатно спросить
Игнорировать просьбы о питании	Связаться с пищеблоком, найти решение
Планировать вмешательства в Шаббат/пятницу	Согласовать с пациентом и врачами
Отказывать в приглашении священника	Помочь организовать
Обсуждать пациента с другими	Соблюдать конфиденциальность
Проявлять нетерпение	Сохранять спокойствие и доброжелательность
Давить на пациента	Предложить альтернативы, дать время
Оставлять тело зороастрийца без присмотра родных	Немедленно связаться с семьей или общиной

9. КРАТКАЯ ШПАРГАЛКА ДЛЯ КООРДИНАТОРА ПО РЕЛИГИЯМ

Таблица 12. Краткая шпаргалка для координатора по религиям

Религия	Питание	Размещение	Особые периоды	Гендер
Зороастризм	Пост запрещен, питание регулярное. Мясо осторожно (4 дня/мес. без мяса). Категорически никакой пищи, соприкасавшейся с кровью	Чистое, светлое помещение с доступом к проточной воде. Возможность символического огня (электrolампа). Безопасная альтернатива открытому огню	Нет строгих календарных периодов, кроме ежемесячных дней воздержания от мяса. Критично: ритуальная чистота всегда	Предпочтителен персонал того же пола при интимных процедурах. В целом строгих запретов нет
Иудаизм	Кашрут, свинина, морепродукты, смешение мяса/молока	В Шаббат свет не выключать	Шаббат (с заката пятницы)	В ортодоксии одного пола
Индуизм	Вегетарианство, говядина запрещена	Подавать предметы правой рукой	Нет строгих периодов	Женщины предпочитают женский персонал
Буддизм	Часто вегетарианцы, алкоголь запрещен	Тишина для медитации	Нет строгих периодов	Осмотр монахов деликатный
Христианство	Посты (Великий пост, пятница)	Доступ священника	Посты, воскресенье	В традиционных культурах предпочтение одного пола
Ислам	Халяль, свинина и алкоголь запрещены	Направление на Мекку, доступ к воде	Рамадан (пост от рассвета до заката)	Врачи/персонал одного пола предпочтительны

10. КОНТАКТЫ ДЛЯ ЭКСТРЕННЫХ СИТУАЦИЙ

Таблица 13. Контакты для экстренных ситуаций

Кому	Контакт	Примечание
Руководитель отдела медицинского туризма		
Врач-куратор		
Старшая медицинская сестра		
Пищеблок (ответственный)		
Трансферная служба		
Переводчик (дежурный)		
Священник		
Юрист клиники		
Посольство (при необходимости)		

11. ЧЕК-ЛИСТ КООРДИНАТОРА ПЕРЕД ПРИЕЗДОМ ПАЦИЕНТА

Таблица 14. Чек-лист координатора перед приездом пациента

Задача	Выполнено
Собрана полная информация о пациенте (язык, религия, питание, гендер)	
Организован трансфер (с учетом гендерных предпочтений)	
Забронирована палата (с учетом пожеланий)	
Согласовано питание с пищеблоком (халяль, кашрут, вегетарианство и т.д.)	
Предупреждены врачи и медсестры об особенностях пациента	
Предупреждены администраторы о заселении	
Подготовлены документы (медицинские, страховка, переводы)	
Уточнены особые периоды (Рамадан, Шаббат, посты)	
Согласовано время приезда (не в Шаббат, если возможно)	

12. ЧЕК-ЛИСТ КООРДИНАТОРА ПРИ ВЫПИСКЕ

Таблица 15. Чек-лист координатора при выписке

Задача	Выполнено
Подготовлены выписные документы (эпикриз, переводы, счета)	
Согласовано время выписки (не в Шаббат, если возможно)	
Организован трансфер в аэропорт	
Предоставлена информация о постлечебном сопровождении	
Собрана обратная связь от пациента	
Обсуждены дальнейшие шаги (телемедицина, контроль)	
Проверены все финансовые вопросы	

13. РЕКОМЕНДАЦИИ

Координатор – главный проводник пациента в чужой стране. От его внимания, организованности и эмпатии зависит не только комфорт, но и доверие к клинике.

Культурная чувствительность – это не просто знание правил. Это способность услышать, понять и найти решение, которое уважает ценности пациента.

Каждый пациент уникален. Не стоит делать предположения: лучше спрашивать, слушать, искать индивидуальный подход.

В экстренных ситуациях помнить: спасение жизни – приоритет. Религиозные запреты снимаются, если есть угроза жизни.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Культурная чувствительность и религиозная грамотность медицинского персонала – это не просто дань уважения к традициям пациента, а важнейший фактор безопасности, доверия и эффективности лечения. Координатор в системе медицинского туризма выполняет уникальную миссию: он превращает чужую, незнакомую среду клиники в пространство заботы и понимания, где пациент чувствует себя защищенным вне зависимости от своего вероисповедания или культурного кода.

Изучив материалы данной памятки, координатор получает не только набор алгоритмов и инструкций. Он осваивает принципиально важный подход: каждый пациент уникален. Нельзя делать предположений на основе внешности или страны происхождения. Единственно верный путь – деликатный вопрос, внимательное слушание и гибкое, уважительное решение.

Особую значимость в работе координатора приобретают знания об особенностях зороастрийских пациентов, для которых вопросы ритуальной чистоты, отношения к крови и помертвые процедуры имеют абсолютное значение. Авторы надеются, что подробные рекомендации, представленные в памятке, помогут специалистам своевременно и корректно реагировать на запросы данной группы пациентов, избегая тяжелых этических нарушений.

Необходимо помнить: в экстренной ситуации спасение жизни всегда имеет приоритет. Все религиозные запреты, связанные с угрозой для здоровья, снимаются. Это аксиома, которая позволяет действовать решительно и профессионально в критический момент.

Внимание, такт и глубокая эмпатия должны стать основой для формирования долгосрочных, доверительных отношений с пациентами из разных уголков мира. Координатор, вы лицо московского здравоохранения, и именно от вас зависит, захочет ли пациент 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.
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 КООРДИНАТОРА ПО РАБОТЕ С ИНОСТРАННЫМИ ПАЦИЕНТАМИ

РАБОТА С ИНОСТРАННЫМИ ПАЦИЕНТАМИ В МЕДИЦИНСКОМ ТУРИЗМЕ

Корректор Л.И. Базылевич

Дизайнер-верстальщик А.Д. Родина

Объем данных 1,28 Мб

Дата подписания к использованию: 15.06.2026

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

МОСКВА
2026