



Департамент  
здравоохранения  
города Москвы



НИИ  
ОРГАНИЗАЦИИ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
И МЕДИЦИНСКОГО  
МЕНЕДЖМЕНТА

# МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ



Для медицинских организаций  
системы здравоохранения  
по работе с иностранными  
пациентами



МОСКВА  
2020

ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ  
ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ГОРОДА МОСКВЫ

# МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

для медицинских организаций  
системы здравоохранения  
по работе с иностранными  
пациентами

Москва, 2020

УДК 347.781.53+614.812:614.253.8:347.176.2

ББК я7

М 54

*Печатается по решению Научно-методического совета Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы»*

### **Организация-разработчик:**

ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы»

### **Составители:**

**Аксенова Елена Ивановна** – доктор экономических наук, директор ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы»;

**Петрова Галина Дмитриевна** – доктор философских наук, ведущий научный сотрудник ГБУ «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы»;

**Юдина Наталья Николаевна** – исполнительный директор Национального совета медицинского туризма;

**Чернышев Евгений Владимирович** – президент Национального совета медицинского туризма.

### **Рецензент:**

**Щекин Г. Ю.** – доктор социологических наук, профессор кафедры философии, биоэтики и права ФГБОУ ВО «Волгоградский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации».

**Методическое пособие для медицинских организаций системы здравоохранения по работе с иностранными пациентами: Методическое пособие / Е. И. Аксенова, Г. Д. Петрова, Н. Н. Юдина, Е. В. Чернышев. – М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2020. – 96 с.**

**ISBN 978-5-907251-81-6**

Методическое пособие предназначено для организаторов здравоохранения, директоров и/или главных врачей, заместителей директоров/главных врачей по экономике и финансам, заместителей директоров/главных врачей по внебюджетной деятельности, начальников и специалистов отделов платных услуг, начальников и специалистов отделов внебюджетной деятельности, начальников и специалистов международных отделов медицинских организаций государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения.

**ISBN 978-5-907251-81-6**

© Коллектив авторов, 2020

© ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2020

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Введение</b>	<b>5</b>
<b>1. Общие положения</b>	<b>8</b>
1.1. Назначение документа	8
1.2. Цель и задачи	8
1.3. Нормативно-правовые акты Российской Федерации	9
<b>2. Инфраструктура для медицинских организаций, в рамках которых оказывается медицинская помощь иностранным гражданам</b>	<b>12</b>
2.1. Общая информация	12
2.2. Международный отдел	16
2.3. Навигация и логистика	18
2.4. Немедицинские услуги	19
<b>3. Сопровождение иностранного пациента</b>	<b>20</b>
3.1. Этап подготовки и планирования	20
3.2. Организация приезда	22
3.3. Этап госпитализации	40
3.4. Этап выписки	44
<b>4. Документы и положения</b>	<b>45</b>
4.1. Внутренние документы медицинской организации	45
4.2. Документы для пациентов	46
4.3. Документы для работы с партнерами	47
<b>5. Тарифная политика медицинской организации</b>	<b>47</b>
5.1. Общие положения по формированию прейскуранта для иностранных пациентов	47
<b>6. Условия для партнеров</b>	<b>49</b>
6.1. Каналы привлечения иностранных пациентов	49
6.2. Возможные варианты работы с агентской сетью	54
6.3. Размер агентского вознаграждения	54

<b>7. Обучение персонала медицинских организаций основам работы с иностранными пациентами .....</b>	<b>55</b>
7.1. Образовательные программы для офисных подразделений медицинской организации .....	55
7.2. Образовательные программы для сотрудников международного отдела, медицинского и среднего медицинского персонала .....	55
<b>8. Информационная безопасность и автоматизация .....</b>	<b>56</b>
8.1. Понятие персональных данных .....	56
8.2. Хранение персональных данных пациентов из стран-доноров .....	57
8.3. Обработка и передача персональных данных .....	58
8.4. Рекомендации к безопасности передачи персональных данных иностранных пациентов .....	60
8.5. Рекомендации к структуре и функционированию системы обработки данных пациентов .....	62
<b>9. Защита прав иностранных пациентов .....</b>	<b>68</b>
9.1. Страхование профессиональной ответственности медицинских организаций .....	68
9.2. Соблюдение прав иностранного пациента .....	76
9.3. Решение спорных и конфликтных ситуаций .....	77
<b>10. Информационная открытость .....</b>	<b>77</b>
10.1. Доступность информации о медицинской организации для иностранного пациента .....	77
10.2. Коммуникационная стратегия .....	78
10.3. Виды промо-материалов медицинской организации .....	84
10.4. Аргументы в пользу выбора медицинской организации .....	87
<b>11. Термины, сокращения и определения .....</b>	<b>88</b>
11.1. Термины и определения .....	88
11.2. Сокращения .....	93
<b>Заключение .....</b>	<b>93</b>
<b>Литература .....</b>	<b>95</b>