



МОСКОВСКАЯ
МЕДИЦИНА



НИИ
ОРГАНИЗАЦИИ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
И МЕДИЦИНСКОГО
МЕНЕДЖМЕНТА

18+



Фото: ГигаЧат

РАБОТА С ИНОСТРАННЫМИ ПАЦИЕНТАМИ В МЕДИЦИНСКОМ ТУРИЗМЕ

ПАМЯТКА ДЛЯ ВОДИТЕЛЕЙ ТРАНСФЕРА

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 ВОДИТЕЛЕЙ ТРАНСФЕРА

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 водителей трансфера. 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. – 21 с.

Памятка написана для водителей, которые возят иностранных пациентов из аэропорта в клинику, на проживание и обратно. В ней простыми словами объясняется, как готовиться к поездке, как встречать приезжих, как говорить с ними и помогать с вещами. Также рассказывается о том, что важно знать про обычаи и веру гостей, как вести себя в Рамадан, Шаббат и с пассажирами-зороастрийцами. Памятку можно использовать для первичного инструктажа и для повышения квалификации водителей в медицинском туризме.

**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. ПОДГОТОВКА К ВСТРЕЧЕ.....	7
3. ВСТРЕЧА В АЭРОПОРТУ / НА ВОКЗАЛЕ	8
3.1. КАК ВСТРЕЧАТЬ.....	8
3.2. ФРАЗЫ ДЛЯ ВСТРЕЧИ.....	8
4. В АВТОМОБИЛЕ	9
4.1. ОБЩИЕ ПРАВИЛА	9
4.2. КУЛЬТУРНЫЕ И ГЕНДЕРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ.....	9
4.3. РАЗГОВОР С ПАЦИЕНТОМ	10
5. ПОМОЩЬ С БАГАЖОМ.....	11
6. В КЛИНИКЕ.....	12
6.1. ПРИБЫТИЕ.....	12
6.2. ФРАЗЫ ПРИ ПРИБЫТИИ	12
7. ВЫПИСКА И ПРОВОДЫ	13
7.1. ФРАЗЫ ПРИ ПРОВОДАХ	13
8. ОСОБЫЕ ПЕРИОДЫ И СИТУАЦИИ	14
9. ЧЕГО НЕЛЬЗЯ ДЕЛАТЬ ВОДИТЕЛЮ	15
10. ФРАЗЫ-ПОМОЩНИКИ (НА РУССКОМ И АНГЛИЙСКОМ)	16
11. КОНТАКТЫ ДЛЯ ЭКСТРЕННЫХ СИТУАЦИЙ.....	16
12. ЧЕК-ЛИСТ ВОДИТЕЛЯ.....	17
13. РЕКОМЕНДАЦИИ	18
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	19
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	20

ВВЕДЕНИЕ

Когда пациент прилетает из другой страны, первый человек из клиники, которого он видит, — это водитель. От того, как его встретят, улыбнутся ли ему, помогут ли донести сумку, зависит первое впечатление о больнице. Если водитель аккуратно ведет машину, не шумит, не лезет с вопросами про болезнь и знает, что, например, в Рамадан не надо настойчиво предлагать еду — пациент чувствует, что попал в надежные руки.

В этой памятке собрано для водителей самое главное: как готовиться к поездке, как правильно встречать, как вести себя в машине и как прощаться. Есть тут и подсказки про обычаи разных народов, и короткие фразы на английском, и список того, чего делать нельзя. Надеемся, что эта памятка поможет водителям чувствовать себя увереннее, а пациентам — спокойнее.

1. ВАША РОЛЬ: ГОЛОС И УШИ КЛИНИКИ

Таблица 1. Ваша роль: голос и уши клиники

Что вы создаете	Как
Первое впечатление	Встреча в аэропорту / на вокзале — начало пути пациента
Ощущение безопасности	Аккуратное вождение, помощь с багажом, доброжелательность
Уважение к культуре	Учет гендерных, религиозных и языковых особенностей
Завершающее впечатление	Проводы — последнее воспоминание о клинике
Главное: вы первое лицо клиники. Ваше приветствие, улыбка, аккуратность задают тон всему пребыванию пациента	

Первая поездка — от аэропорта до клиники — это знакомство. Последняя — от клиники до аэропорта — последнее воспоминание. Водитель своей аккуратностью, чистотой в салоне и вежливостью может сделать так, что пациент почувствует себя в безопасности. Постарайтесь не опаздывать, помогайте с багажом, но без навязчивости и всегда помните, что у гостя могут быть свои привычки, связанные с верой.

2. ПОДГОТОВКА К ВСТРЕЧЕ

Таблица 2. Подготовка к встрече

Задача	Что сделать
Получить информацию	Имя пациента, язык, пол, количество сопровождающих, объем багажа, особые пожелания
Табличка для встречи	Табличка с именем пациента (на его языке или английском)
Автомобиль	Чистый салон, комфортная температура, вода (бутилированная, безалкогольные напитки)
Время	Приехать заранее, учитывать возможные задержки рейса
Гендерные предпочтения	Если пациентка мусульманка и есть указание — встречать с женщиной (если возможно)

3. ВСТРЕЧА В АЭРОПОРТУ / НА ВОКЗАЛЕ

3.1. КАК ВСТРЕЧАТЬ

Таблица 3. Как встречать

Правильно	Неправильно
Стоять в зоне выдачи багажа или у выхода с табличкой	Стоять без таблички, надеясь, что пациент сам найдет
Улыбнуться, представиться	Выглядеть усталым, недоброжелательным
Поприветствовать на языке пациента или английском	Молчать, говорить только на русском
Уточнить имя: «Вы [имя пациента]?»	Просто махать рукой

3.2. ФРАЗЫ ДЛЯ ВСТРЕЧИ

Таблица 4. Фразы для встречи

Ситуация	Фраза (русский)	Фраза (английский)
Приветствие	«Здравствуйте! Я [имя], водитель из клиники. Я встречу вас»	«Hello! I am [name], your driver from the clinic. Welcome!»
Проверка	«Вы [имя пациента]?»	«Are you [patient name]?»
Предложение помощи	«Разрешите помочь с багажом?»	«May I help you with the luggage?»
Ожидание	«Если вам нужно пройти в туалет или купить воду — я подожду»	«If you need restroom or water — I will wait»

4. В АВТОМОБИЛЕ

4.1. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

Таблица 5. Общие правила

Что важно	Как сделать
Чистота	Салон чистый, без посторонних запахов (табак, духи, еда)
Вода	Предложить бутилированную воду (безалкогольные напитки)
Температура	Уточнить, комфортно ли пациенту (кондиционер/отопление)
Музыка	Не включать громкую музыку. Лучше тишина или нейтральная фоновая музыка
Разговор	Не навязывать беседу. Если пациент молчит — не принуждать к общению

4.2. КУЛЬТУРНЫЕ И ГЕНДЕРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ

Таблица 6. Культурные и гендерные особенности

Особенность	Что учитывать
Гендер	Если пациентка мусульманка — избегать лишних прикосновений, не помогать, касаясь ее тела (багаж подать, но не брать за руку)
Религиозные символы	Не комментировать религиозные атрибуты (хиджаб, крест и т. д.)
Язык	Если не говорите на языке пациента — используйте простые английские фразы, жесты, улыбку

4.3. РАЗГОВОР С ПАЦИЕНТОМ

Таблица 7. Разговор с пациентом

Можно спросить	Не спрашивать
«Как прошёл полёт?»	«Сколько стоит лечение?»
«Вам комфортно по температуре?»	«Какая у вас болезнь?»
«Хотите воды?»	«Вы верите в Бога?»
«Я включу кондиционер?»	Политические, религиозные, личные вопросы
Золотое правило: не задавайте вопросов, которые вы не хотели бы слышать на месте пациента	

5. ПОМОЩЬ С БАГАЖОМ

Таблица 8. Помощь с багажом

Что важно	Как сделать
Предложить помощь	«Разрешите помочь с багажом?»
Женщины-мусульманки	Предложить помощь, но не касаться пациента. Если отказывается — не настаивать
Тяжелый багаж	Помочь обязательно, но спросить разрешения
Ручная кладь	Не трогать без разрешения (могут быть ценные вещи, лекарства, религиозные предметы)

6. В КЛИНИКЕ

6.1. ПРИБЫТИЕ

Таблица 9. Прибытие

Что важно	Как сделать
Парковка	Остановиться удобно, чтобы пациенту не пришлось идти далеко
Выход из машины	Открыть дверь, если это уместно (учитывать гендерные предпочтения)
Багаж	Выгрузить багаж, довести до входа
Передача	Передать пациента администратору или координатору. Сказать: «Вас встретят. Хорошего дня!»

6.2. ФРАЗЫ ПРИ ПРИБЫТИИ

Таблица 10. Фразы при прибытии

Ситуация	Фраза (русский)	Фраза (английский)
Прибытие	«Мы приехали. Это наша клиника»	«We have arrived. This is our clinic»
Передача	«Сейчас вас встретит координатор»	«The coordinator will meet you now»
Прощание	«Желаю вам здоровья и хорошего лечения!»	«I wish you health and good treatment!»

7. ВЫПИСКА И ПРОВОДЫ

Таблица 11. Выписка и проводы

Что важно	Как сделать
Время	Приехать вовремя (учитывать, что выписка может задерживаться)
Помощь с багажом	Помочь вынести багаж из палаты/номера
Настроение	Пациент может быть уставшим, взволнованным — надо быть особенно внимательным
В аэропорту	Помочь с багажом, проводить до входа / стойки регистрации
Прощание	Пожелать здоровья и безопасного пути

7.1. ФРАЗЫ ПРИ ПРОВОДАХ

Таблица 12. Фразы при проводах

Ситуация	Фраза (русский)	Фраза (английский)
При встрече на выписке	«Рад вас снова видеть! Как прошло лечение?»	«Nice to see you again! How was your treatment?»
В аэропорту	«Желаю вам безопасного полёта и скорейшего выздоровления!»	«Wish you a safe flight and a speedy recovery!»
Прощание	«Было приятно познакомиться. Всего хорошего!»	«It was nice to meet you. All the best!»

8. ОСОБЫЕ ПЕРИОДЫ И СИТУАЦИИ

В таблице ниже — несколько ситуаций, которые требуют от водителя особого внимания. Здесь и религиозные традиции, и особенности поведения людей в пост или в день покая, и редкие случаи (например, перевозка ритуальных предметов). Постарайтесь запомнить самое важное, а в сложных случаях — звоните координатору.

Таблица 13. Особые периоды и ситуации

Ситуация	Что учитывать
Зороастризм	Не задувать и не тушить ритуальные огни (лампады, свечи), если пациент перевозит их в салоне. Учитывать важность ритуальной чистоты: предложить возможность вымыть руки перед посадкой. Не касаться тела умершего (в критических ситуациях — сообщить координатору, что нужны специально подготовленные люди). Молитвы: не прерывать, дать время завершить
Рамадан	Пациент может поститься (не есть и не пить от рассвета до заката). Не предлагать еду/воду в светлое время суток. Предложить воду после заката
Шаббат (иудаизм)	Если поездка выпадает на Шаббат (с заката пятницы до заката субботы) — пациент может не пользоваться электричеством, не нажимать кнопки. Не включать свет в машине без необходимости
Пациент в хиджабе (мусульманка)	Не предлагать снять головной убор. Не делать комплиментов внешности. Держать дистанцию
Пациент с религиозными атрибутами	Не комментировать, не трогать, не спрашивать
Пациент в инвалидной коляске	Уточнить, как лучше помочь. Не делать предположений
Пациент отказывается от помощи	Спокойно принять отказ. Сказать: «Я рядом, если понадобится»
Задержка рейса	Оставаться на связи с координатором. Не уезжать, не предупредив

9. ЧЕГО НЕЛЬЗЯ ДЕЛАТЬ ВОДИТЕЛЮ

Таблица 14. Чего нельзя делать водителю

Не делайте	Вместо этого
Опаздывать	Приехать заранее
Громко разговаривать по телефону	Быть внимательным к пациенту
Курить в машине или рядом	Салон без запаха табака
Включать громкую музыку	Тишина или нейтральная фоновая музыка
Спрашивать о диагнозе	Не задавать личных вопросов
Касаться пациента без разрешения	Предложить помощь, но не навязывать
Комментировать религиозные атрибуты	Проявлять уважение, молчать
Обсуждать политику	Держать нейтралитет
Спрашивать: «Вы мусульманин?»	Не задавать вопросов о религии

10. ФРАЗЫ-ПОМОЩНИКИ (НА РУССКОМ И АНГЛИЙСКОМ)

Таблица 15. Фразы-помощники

Ситуация	Фраза (русский)	Фраза (английский)
Приветствие	«Здравствуйте! Я водитель из клиники»	«Hello! I am your driver from the clinic»
Помощь с багажом	«Разрешите помочь с багажом?»	«May I help you with the luggage?»
Предложение воды	«Хотите воды?»	«Would you like some water?»
Комфорт	«Вам комфортно по температуре?»	«Is the temperature comfortable for you?»
Прибытие	«Мы приехали. Это наша клиника»	«We have arrived. This is our clinic»
Прощание	«Желаю вам здоровья и хорошего лечения!»	«Wish you health and a good treatment!»
Безопасный полёт	«Желаю безопасного полёта!»	«Wish you a safe flight!»

11. КОНТАКТЫ ДЛЯ ЭКСТРЕННЫХ СИТУАЦИЙ

Таблица 16. Фразы-помощники

Кому звонить	Контакт
Координатор (дежурный)	
Диспетчер трансферной службы	
Администратор клиники	

12. ЧЕК-ЛИСТ ВОДИТЕЛЯ

Таблица 17. Чек-лист водителя

Задача	Выполнено
Получена информация о пациенте (имя, язык, пол, багаж)	
Подготовлена табличка с именем	
Автомобиль чистый, вода есть	
Прибыл вовремя (заранее)	
Встретил с улыбкой, представился	
Помог с багажом	
В машине — тихо, комфортно	
Передал пациента координатору/администратору	
При выписке — приехал вовремя	
Проводил до аэропорта, помог с багажом	

13. РЕКОМЕНДАЦИИ

Помните: вы первый человек из клиники, кого видит пациент. Ваша улыбка, чистая машина и спокойный голос задают тон всему визиту.

Относитесь с уважением к чужим обычаям и вере. Не спрашивайте про болезнь, не обсуждайте политику, не трогайте без спроса религиозные вещи — ни четки, ни крестик, ни фераххар.

Имейте в виду, что Рамадан и Шаббат меняют поведение человека. Кто-то не ест и не пьет до заката, кто-то не нажимает кнопки и не пишет. Просто примите это как данность, не удивляйтесь.

Если случилось что-то непонятное — сразу звоните координатору. Вы не брошены один на один с проблемой.

И главное: пациент приехал лечиться. Он может устать, волноваться, бояться. Ваше спокойствие и готовность помочь — лучшая поддержка в такой момент.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Водитель трансфера — это не просто человек за рулем. Пациент слышит его голос первым, когда только прилетел, и запоминает его последним, когда улетает домой. Если водитель все сделал аккуратно, вежливо, с уважением к чужим обычаям — человек захочет ещё раз приехать в эту клинику и посоветует её друзьям.

Памятка написана так, чтобы водитель увидел главное: уважение к пассажиру начинается с малого. Чистая машина, вовремя поданный автомобиль, спокойный голос, отсутствие громкой музыки, никаких лишних расспросов — всё это создает доверие.

Особенно важно помнить про веру и обычаи. Водителю не надо быть ученым-религиоведом, но знать, что в Рамадан не стоит предлагать еду, в Шаббат — включать радио без спроса, а к чужим священным вещам (четкам, кресту, фровахару) нельзя прикасаться без разрешения, — обязательно.

И ещё одно простое правило: если водитель не знает, как поступить, надо позвонить координатору. Он не один, за ним есть поддержка клиники.

Пусть внимательность водителя, его пунктуальность и уважение к культуре пациентов помогут людям из разных стран доверять нашему здравоохранению. Водитель всегда должен помнить, что он лицо московского медицинского туризма.

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 ВОДИТЕЛЕЙ ТРАНСФЕРА

РАБОТА С ИНОСТРАННЫМИ ПАЦИЕНТАМИ В МЕДИЦИНСКОМ ТУРИЗМЕ

Корректор В.С. Рожкова

Дизайнер-верстальщик А.Д. Родина

Объем данных 821 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

MOCKBA
2026