

АКСЕНОВА Е. И., ЧЕРНЫШЕВ Е. В., ПЕТРОВА Г. Д.

КООРДИНАТОР ПО РАБОТЕ С ИНОСТРАННЫМИ ПАЦИЕНТАМИ



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

АКСЕНОВА Е. И., ЧЕРНЫШЕВ Е. В., ПЕТРОВА Г. Д.

КООРДИНАТОР ПО РАБОТЕ С ИНОСТРАННЫМИ ПАЦИЕНТАМИ

Учебно-методическое пособие

Москва
2022

УДК 614.2

ББК 51.1

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

Составители:

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

Чернышев Евгений Владимирович – эксперт по медицинскому туризму, государственного бюджетного учреждения города Москвы «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».

Рецензенты:

Геннадий Юрьевич Щекин, доктор социологических наук, профессор кафедры философии, биоэтики и права ФГБОУ ВО «Волгоградский государственный медицинский университет» Минздрава России.

Владимир Иванович Калинин, доктор экономических наук, кандидат технических наук, профессор некоммерческого партнерства «Медицинские компьютерные технологии».

Координатор по работе с иностранными пациентами: Учебно-методическое пособие / Е. И. Аксенова, Е. В. Чернышев, Г. Д. Петрова. – М.: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2022. – 142 с.: ил.

ISBN 978-5-907547-66-7

УДК 614.2

ББК 51.1

В работе подобран материал, посвященный координатору по работе с иностранными пациентами, рассматриваются фундаментальные основы работы координатора, основные направления культуры, которыми должен владеть специалист в процессе работы с пациентами из различных стран, с разными конфессиональными, культурными особенностями, правилами эффективного общения с пациентами различных культур. Разбираются вопросы формирования принципиально новой корпоративной философии на основе базовых ценностей свободы и ответственности, культурные ценности и отношения, проблемы этики и эстетики, взаимоотношения «врач-пациент» с пациентами разных возрастных групп, общения с родственниками пациентов и т. д.

Рекомендована медицинским работникам, координаторам по работе с пациентами из различных стран, с разными культурными особенностями.

Утверждено и рекомендовано к изданию Научно-методическим советом
ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ» (Протокол № 9 от 22 ноября 2022 г.)

ISBN 978-5-907547-66-7



ISBN 978-5-907547-66-7

© Е. И. Аксенова, Е. В. Чернышев, Г. Д. Петрова, 2022

© ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ», 2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие.....	3
1. ФУНДАМЕНТАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ КООРДИНАТОРА	4
1.1. Терминология, глоссарий медицинского туризма	8
1.2. Развитие экспорта медицинских услуг в России.....	14
1.3. Международные глобальные риски и вызовы.....	20
1.4. Требования к Координатору по работе с иностранными пациентами	40
1.5. Ключевые документы и положения	43
1.6. Международные стандарты в работе Координатора	62
2. СПЕЦИФИКА КОММУНИКАЦИИ КООРДИНАТОРА	
С ПАЦИЕНТАМИ РАЗНЫХ КУЛЬТУР И НАЦИОНАЛЬНОСТЕЙ	69
2.1. Корпоративная философия.....	69
2.2. Культурные ценности и отношения	102
2.3. Этика.....	104
2.4. Работа переводчика с коллегами и пациентом.....	109
2.5. Взаимоотношения с пациентами и их родственниками	111
2.6. Медицинская этика (деонтология).....	121
2.7. Жесты, дистанция между людьми	124
2.8. Контрольные вопросы и задание	126
Заключение.....	134
Литература и источники	137
Об авторах.....	141