



Департамент  
здравоохранения  
города Москвы



НИИ  
ОРГАНИЗАЦИИ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
И МЕДИЦИНСКОГО  
МЕНЕДЖМЕНТА

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ  
ПОСОБИЕ

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

# КООРДИНАТОР ПО РАБОТЕ С ИНОСТРАННЫМИ ПАЦИЕНТАМИ



МОСКВА  
2022

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 Калиниченко**, 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
<b>1. ФУНДАМЕНТАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ КООРДИНАТОРА .....</b>	<b>4</b>
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
<b>2. СПЕЦИФИКА КОММУНИКАЦИИ КООРДИНАТОРА С ПАЦИЕНТАМИ РАЗНЫХ КУЛЬТУР И НАЦИОНАЛЬНОСТЕЙ .....</b>	<b>69</b>
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
<b>Заключение.....</b>	<b>134</b>
<b>Литература и источники.....</b>	<b>137</b>
<b>Об авторах.....</b>	<b>141</b>