



ПО ЗАКАЗУ МИНИСТЕРСТВА ФИНАНСОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

**Просветительские и информационные материалы по административным и финансовым проблемам инвалидов и лиц с инвалидизирующими заболеваниями**

## **Защита прав инвалидов и пациентов**



# СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ЗАЩИТА ПРАВ ИНВАЛИДОВ.....</b>	<b>3</b>
1.1. Социальное обеспечение.....	3
1.2. Налоговые льготы .....	6
1.3. Получение образования .....	7
1.4. Льготы при трудоустройстве.....	8
1.5. Жилищные льготы .....	8
1.6. Льготы опекунам и родителям детей-инвалидов .....	10
1.7. Порядок оформления льгот.....	12
<b>2. ЗАЩИТА ПРАВ ПАЦИЕНТОВ КАК ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ .....</b>	<b>13</b>
2.1. Права пациента как потребителя медицинских услуг.....	14
2.2. Куда обращаться за защитой своих прав и интересов.....	15
2.3. Ответственность медицинских работников за нарушение прав пациента.....	15
2.4. Ответственность за врачебные ошибки.....	16
2.5. Куда обратиться в случае врачебной ошибки .....	17
2.6. Срок исковой давности по врачебной ошибке .....	17
2.7. Обязательное медицинское страхование (ОМС).....	17
<b>3. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.....</b>	<b>20</b>
3.1. Добровольное медицинское страхование (ДМС) .....	20
3.2. Как защититься от коллекторов .....	21
3.3. Банкротство физических лиц.....	23





Закон устанавливает:

- использование инвалидами технических средств реабилитации (ТСР) – устройств, содержащих технические решения, в том числе специальные, используемые для компенсации или устранения стойких ограничений жизнедеятельности инвалида.  
Решение об обеспечении инвалидов техническими средствами реабилитации принимается при установлении медицинских показаний и противопоказаний;
- создание необходимых условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной, транспортной инфраструктуры и пользования средствами транспорта, связи и информации;
- обеспечение инвалидов и членов их семей информацией по вопросам реабилитации, абилитации инвалидов.

## 2. Право на социальное обслуживание

Если за недееспособным гражданином некому ухаживать и скорейшее его определение в специальное медучреждение невозможно, назначается социальный работник.

В рамках Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» инвалиды, которые признаны нуждающимися в социальном обслужи-

вании, имеют право на предоставление социальных услуг, а также на получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг.

## 3. Право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг (НСУ)

Федеральным законом от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» инвалидам и детям-инвалидам устанавливается право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг (соцпакета):

1. Обеспечение в соответствии со стандартами медицинской помощи необходимыми лекарственными препаратами для медицинского применения по рецептам на лекарственные препараты, медицинскими изделиями по рецептам на медицинские изделия, а также специализированными продуктами лечебного питания для детей-инвалидов.

Лекарственные препараты отпускаются в аптеках по предъявлению рецепта лечащего врача бесплатно или на льготной основе.

В соответствии с указом Президента РФ от 02.10.1992 № 1157 (ред. от 01.07.2014) «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов» инвалиды имеют право на лекарственное обеспечение в следующих объемах:

- инвалиды I группы и неработающие инвалиды II группы имеют право на бесплатное обеспечение лекарственными препаратами по рецептам врачей, а при наличии соответствующих медицинских показаний – перевязочными материалами и отдельными изделиями медицинского назначения; инвалиды Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица, кроме того – отдельными лечебными средствами и предметами ухода;
- инвалиды III группы, признанные в установленном порядке безработны-

ми, имеют право на приобретение по рецептам врачей отдельных лекарственных средств и изделий медицинского назначения с 50-процентной скидкой.

#### ВАЖНО

Законодательно установлен средний душевой норматив финансирования безвозмездной реализации лекарственных препаратов, но на практике он не является ограничением.

Распоряжением Правительства РФ от 23.10.2017 № 2323-р «Об утверждении перечня жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов на 2018 год, а также перечней лекарственных препаратов для медицинского применения и минимального ассортимента лекарственных препаратов, необходимых для оказания медицинской помощи» установлен:

- перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения на 2018 год;
- перечень лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;
- перечень лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипопитарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей;
- минимальный ассортимент лекарственных препаратов, необходимых для оказания медицинской помощи.

2. Предоставление при наличии медицинских показаний путевки на санаторно-курортное лечение, осуществляемое в целях профилактики основных заболеваний, в санаторно-курортные организации, определенные в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Бесплатный проезд на пригородном железнодорожном транспорте, а также на

междугородном транспорте к месту лечения и обратно.

#### ВАЖНО

Допускается отказ от получения набора социальных услуг полностью, отказ от получения одной из социальных услуг и отказ от получения двух любых социальных услуг. При отказе от получения социальных услуг они будут получаться в виде денежной компенсации, в этом случае следует помнить, что возобновить предоставление социальных услуг в натуральной форме можно не раньше чем через год.

Порядок предоставления набора социальных услуг отдельным категориям граждан утвержден приказом Минздравсоцразвития России от 29.12.2004 № 328 (ред. от 01.03.2012) «Об утверждении порядка предоставления набора социальных услуг отдельным категориям граждан».

#### 4. Право на получение медицинской помощи

Согласно постановлению Правительства РФ от 19.12.2016 № 1403 гражданам РФ, в том числе инвалидам, бесплатно предоставляются:

- первичная медико-санитарная помощь, в том числе первичная доврачебная, первичная врачебная и первичная специализированная;
- специализированная, в том числе высокотехнологичная, медицинская помощь;
- скорая, в том числе скорая специализированная, медицинская помощь;
- паллиативная медицинская помощь, оказываемая медицинскими организациями.

В соответствии с указом Президента Российской Федерации от 07.08.1992 № 822 «О Фонде социального страхования Российской Федерации» финансирование выплат пособий по временной нетрудоспособности, санаторно-курортного лечения и оздоровления трудящихся и членов их семей, а также других целей государственного социального страхования осуществляет Фонд социального страхования Российской Федерации.

Фонд социального страхования РФ является самостоятельным государственным финансово-кредитным учреждением Российской Федерации и выполняет по поручению Правительства РФ следующие государственные социальные обязательства:

- обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации, отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями за счет средств федерального бюджета;
- обеспечение граждан – получателей социальных услуг путевками на санаторно-курортное лечение, а также бесплатным проездом к месту лечения и обратно за счет средств федерального бюджета.

## 1.2. НАЛОГОВЫЕ ЛЬГОТЫ

Инвалидам предоставляются льготы по следующим налогам.

### Транспортный налог

В соответствии со ст. 356 гл. 28 раздела IX ч. 2 НК РФ налоговые льготы и основания для их использования налогоплательщиком устанавливаются НК РФ и законами субъектов Российской Федерации.

Например, региональным законом г. Москвы № 33 от 09.07.2008 (ред. от 01.04.2015) устанавливается освобождение от уплаты данного налога на легковые автомобили с мощностью двигателя не выше 200 л. с.:

- инвалидам I и II группы – за одно транспортное средство, зарегистрированное на граждан указанных категорий;
- одному из опекунов инвалида с детства, признанного судом недееспособным, – за одно транспортное средство, зарегистрированное на граждан указанной категории.

### Налог на имущество

В соответствии со ст. 407 гл. 32 раздела X ч. 2 НК РФ инвалиды I и II группы освобождены от уплаты налога на имущество физических лиц в отношении следующих видов объектов налогообложения:

- 1) квартиры или комната;
- 2) жилой дом;



- 3) помещение или сооружение, указанные в подпункте 14 п. 1 указанной статьи;
- 4) хозяйственное строение или сооружение, указанные в подпункте 15 п. 1 указанной статьи;
- 5) гараж или машино-место.

Физические лица, имеющие право на налоговые льготы, представляют в налоговый орган по своему выбору заявления о предоставлении налоговой льготы, а также вправе представить документы, подтверждающие право налогоплательщика на налоговую льготу.

Дополнительные льготы для инвалидов могут быть установлены нормативными правовыми актами представительных органов муниципальных образований.

### Земельный налог

Согласно ст. 391 НК РФ инвалиды I и II группы получают льготу по земельному налогу в виде уменьшения налоговой базы на величину кадастровой стоимости 600 квадратных метров площади земельного участка, находящегося в собственности, постоянном (бессрочном) пользовании или пожизненном наследуемом владении налогоплательщика.

Дополнительные льготы для инвалидов могут быть установлены нормативными правовыми актами представительных органов муниципальных образований. Например, законом города Москвы «О земельном налоге» от 24.11.2004 № 74 установлена льгота по дополни-

тельному уменьшению налоговой базы на 1 000 000 рублей.

### **Налог на доходы физических лиц (НДФЛ)**

В соответствии со ст. 218 гл. 23 раздела VIII ч. 2 НК РФ предусмотрены следующие льготы по уплате налога на доходы физических лиц:

- в размере 3000 рублей за каждый месяц налогового периода для категорий налогоплательщиков, указанных в п. 1.1 указанной статьи;
- в размере 500 рублей за каждый месяц налогового периода для категорий налогоплательщиков, указанных в п. 1.2 указанной статьи;
- налоговый вычет за каждый месяц налогового периода на родителя, супруга (супругу) родителя, усыновителя, на обеспечении которых находится ребенок, в размерах и случаях, указанных в п. 1.4 указанной статьи.

#### **ВАЖНО**

- Указанные налоговые льготы не предоставляются по умолчанию. Для их оформления вы или ваш представитель должны посетить налоговые органы, заполнить соответствующее заявление (бланк предоставляется в налоговой инспекции) и приложить к нему сопутствующие документы (паспорт и справку МСЭ об установлении инвалидности).
- В случае получения льгот по транспортному, имущественному или земельному налогу прикладывается документ на собственность.

### **1.3. ПОЛУЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

По ст. 19 ФЗ № 181 от 24.11.1995 ограниченным по состоянию здоровья гражданам гарантируется бесплатное и общедоступное получение:

- дошкольного;
- начального общего;
- основного общего;
- среднего общего;
- среднего профессионального;
- высшего образования.

Высшее и профессиональное обучение предоставляется на основании заключения компетентной комиссии, занимающейся реабилитацией отдельного инвалида. Если получение такого образования будет признано целесообразным, учеба будет оплачена из муниципального бюджета.

Если вы сами или ваш ребенок по состоянию здоровья не можете посещать образовательное учреждение, обучение происходит на дому с согласия родителей или законных опекунов.

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 29.12.2017) «Об образовании в Российской Федерации» инвалиды имеют следующие льготы:

- право на получение государственной социальной стипендии предоставляется студентам-инвалидам I и II группы, детям-инвалидам, инвалидам с детства;
- право на прием на обучение по программам бакалавриата и программам специалитета за счет региональных и местных бюджетов в пределах установленной квоты имеют дети-инвалиды, инвалиды I и II группы, инвалиды с детства, инвалиды вследствие военной травмы или заболевания, полученных в период прохождения военной службы;
- право на прием на подготовительные отделения федеральных государственных образовательных организаций высшего образования на обучение за счет федерального бюджета имеют дети-инвалиды, инвалиды I и II группы, а также граждане в возрасте до 20 лет, имеющие только одного родителя – инвалида I группы, если среднедушевой доход семьи ниже величины прожиточного минимума, установленного в субъекте Российской Федерации по месту жительства указанных граждан;
- право на бесплатное получение специальных учебников и учебных пособий, иной учебной литературы, а также услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

В соответствии с приказом Минобрнауки России от 23.01.2014 № 36 (ред. от 11.12.2015) «Об утверждении порядка приема на обучение по образовательным

программам среднего профессионально-го образования», приказом Минобрнауки России от 12.01.2017 № 13 «Об утверждении порядка приема на обучение по образовательным программам высшего образования – программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре» инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья при поступлении в образовательные организации сдают вступительные испытания с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких поступающих.



#### 1.4. ЛЬГОТЫ ПРИ ТРУДОУСТРОЙСТВЕ

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» инвалидам предоставляются гарантии трудовой занятости в виде:

- 1) установления квот для приема инвалидов. К примеру, организация, в которой работает более 100 человек, обязана принять на работу конкретное число инвалидов (2–4% от общего числа работников);
- 2) резервирования специализированных рабочих мест. Инвалиды могут выполнять узкий спектр работ по некоторым специальностям, поэтому для них резервируются такие места для последующего трудоустройства;
- 3) создания особых условий труда в зависимости от болезни гражданина.

В дополнении отделениями центров занятости проводятся мероприятия по стимуляции развития предпринимательской деятельности среди инвалидов, а также их переквалификация путем обучения по новой, востребованной специальности.

Установлен ряд правил, которые регламентируют взаимоотношения работодателя и работающих инвалидов.

1. Запрещено заключение трудовых договоров, которые ущемляют рабочие права инвалидов в сравнении с иными работниками.
2. Для инвалидов I и II группы рабочая неделя должна быть сокращена и быть не больше 35 часов при

сохранении полноценной заработной платы. Для инвалидов III группы действуют следующие условия: если медицинское заключение не позволяет работающему инвалиду выполнять свои обязанности полную неделю, то руководство обязано установить для него сокращенный график, в этом случае заработок перечисляется пропорционально времени, потраченному на работу.

3. Привлечение к ночной, сверхурочной работе или работе в выходные дни разрешено только при добровольном согласии работника и если такое не запрещено по состоянию его здоровья.
4. Сохраняется оплачиваемый отпуск в 30 календарных дней и предоставляется дополнительный отпуск за свой счет – до 60 дней.

#### 1.5. ЖИЛИЩНЫЕ ЛЬГОТЫ

В соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» инвалиды и семьи, имеющие детей-инвалидов, нуждающиеся в улучшении жилищных условий, принимаются на учет и обеспечиваются жилыми помещениями в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации

и законодательством субъектов Российской Федерации.

Жилые помещения предоставляются инвалидам, семьям, имеющим детей-инвалидов, с учетом состояния здоровья и других заслуживающих внимания обстоятельств.

Жилые помещения, занимаемые инвалидами, оборудуются специальными средствами и приспособлениями в соответствии с индивидуальной программой реабилитации или абилитации инвалида.

Дети-инвалиды, проживающие в организациях социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги в стационарной форме, и являющиеся сиротами или оставшиеся без попечения родителей, по достижении возраста 18 лет подлежат обеспечению жилыми помещениями вне очереди, если индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида предусматривает возможность осуществлять самообслуживание и вести ему самостоятельный образ жизни.

Инвалидам и семьям, имеющим детей-инвалидов, предоставляется компенсация расходов на оплату жилых помещений и коммунальных услуг в размере 50 процентов:

- платы за наем и содержание жилого помещения, включающей в себя плату за услуги, работы по управлению многоквартирным домом, за содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме, исходя из занимаемой общей площади жилых помещений государственного и муниципального жилищных фондов;
- платы за холодную воду, горячую воду, электрическую энергию, потребляемые при содержании общего имущества в многоквартирном доме, а также за отведение сточных вод в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме независимо от вида жилищного фонда;
- платы за коммунальные услуги, рассчитанной исходя из объема потребляемых коммунальных услуг, определенного по показаниям приборов учета,

но не более нормативов потребления, утверждаемых в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При отсутствии указанных приборов учета плата за коммунальные услуги рассчитывается исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, утверждаемых в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

- оплаты стоимости топлива, приобретаемого в пределах норм, установленных для продажи населению, и транспортных услуг для доставки этого топлива – при проживании в домах, не имеющих центрального отопления.

Согласно ЖК РФ рассматриваемым гражданам и совместно проживающим членам их семей предоставляется субсидия на оплату коммунальных услуг. То есть оплата за ЖКХ производится полностью, а на лицевой счет инвалида приходит денежная компенсация величиной 50% трат.

#### **ВАЖНО**

Данная льгота имеет отношение только к собственникам квартир или иного недвижимого жилого имущества. Если вы решите, например, продать ее или подарить, это автоматически исключит возможность пользоваться данной льготой. Факт проживания и регистрации инвалида в такой квартире значения не имеет.

Инвалидам I и II группы, детям-инвалидам, гражданам, имеющим детей-инвалидов, предоставляется компенсация расходов на уплату взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме, но не более 50 процентов указанного взноса.

Инвалидам и семьям, имеющим в своем составе инвалидов, предоставляется право на первоочередное получение земельных участков для индивидуального жилищного строительства, ведения подсобного и дачного хозяйства и садоводства.

## ВАЖНО

Жилье могут получить семьи с детьми-инвалидами, поставленные на учет как нуждающиеся в улучшении условий проживания. Данная сфера находится в ведомстве местных органов власти. Предоставляемые помещения оборудуются техническими средствами в соответствии с реабилитационной программой.



## 1.6. ЛЬГОТЫ ОПЕКУНАМ И РОДИТЕЛЯМ ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ

### Льготы опекунам

Гражданам по уходу за недееспособными инвалидами предоставляется отдельный пакет привилегий и денежных компенсаций.

1. 50%-ная скидка на оплату услуг ЖКХ.
2. Санаторно-курортное лечение, если они сопровождадут недееспособного инвалида I группы.
3. Налоговые льготы (как для инвалида).
4. Скидка на абонентскую плату за телефон.
5. Льготный проезд в общественном транспорте.

В соответствии с п. 1 указа Президента РФ от 26.12.2006 № 1455 (ред. от 31.12.2014) «О компенсационных выплатах лицам, осуществляющим уход за нетрудоспособными гражданами» неработающим трудоспособным лицам, осуществляющим уход за инвалидом I группы (за исключением инвалидов с детства I группы), установлены ежемесяч-

ные компенсационные выплаты в размере 1200 рублей. Компенсационные выплаты устанавливаются одному неработающему трудоспособному лицу в отношении каждого указанного нетрудоспособного гражданина на период осуществления ухода за ним.



### Льготы родителям детей-инвалидов

Родители детей-инвалидов имеют ряд **трудовых льгот**, которые действительны независимо от вида деятельности и трудового договора.

1. Предоставление четырех дополнительных выходных дней в месяц, оплаченных из фонда социального страхования. Их предоставление осуществляется по заявлению и может быть разделено между обоими родителями ребенка.
2. Если ребенок-инвалид младше 16 лет, предусмотрена возможность предоставления неполного рабочего дня (недели), оплачиваемого по фактическому сроку работ. В данном случае сохраняются продолжительность отпускного периода и начисление стажа.
3. Женщинам, проживающим на селе, по их заявлению должен быть предоставлен дополнительный выходной, оплата которого не производится.
4. Запрещено увольнять мать-одиночку, воспитывающую ребенка-инвалида. Исключение составляет ликвидация организации.
5. Работодателю запрещено привлекать сотрудников к работам в ночное время, организовывать для них ненормированный день или оставлять на сверхурочные работы.
6. Запрещено отправлять в командировку без письменного согласия.
7. Предоставляется возможность брать в любое время дополнительные две недели отпуска за свой счет.
8. По достижении 55 лет (для мужчин) и 50 лет (для женщин) при наличии стажа работы в 20 и 15 лет соответственно один из родителей или опекунов ребенка-инвалида имеет право на досрочный выход на пенсию в случае, если претендующий воспитал ребенка до возраста восьми лет, или опека (усыновление)

была произведена до восьмилетнего возраста, или если ребенок получил инвалидность до совершеннолетия, но родители воспитывали его до восьми лет.

#### ВАЖНО

Досрочная пенсия на этом основании может быть назначена кому-то одному из родителей. К примеру, если мама захочет перейти с досрочной трудовой пенсии в связи с воспитанием инвалида с детства на другую пенсию (допустим, пенсию по старости по достижении возраста 55 лет), досрочная пенсия может быть назначена отцу за того же самого ребенка. Для этого необходимо обратиться в территориальный орган пенсионного фонда по месту жительства с заявлением и необходимым пакетом документов.

Налоговый кодекс предусматривает ряд **налоговых льгот** для родителей детей-инвалидов.

1. Каждый из детей-инвалидов, не достигших совершеннолетия, а также студент или аспирант с I, II группой инвалидности позволяет обоим родителям получать льготы по НДФЛ. Она доступна работающим лицам и позволяет увеличить их заработок благодаря вычету суммы из заработной платы, которая не подлежит налогообложению. Данный вычет предоставляется по числу детей-инвалидов в семье. Если работает только один родитель, то ему положено удвоение суммы. При превышении определенного порога суммы необлагаемого налогом дохода вычет перестает применяться до окончания года.
2. Налоговый вычет с суммы, потраченной на лечение, позволяет вернуть 13% с суммы до 120 тыс. рублей. Если ребенку было произведено дорогостоящее лечение, оплаченное родителями, то это позволяет полностью освободить их от уплаты НДФЛ для возврата налогового вычета.
3. При владении ребенком-инвалидом долей в собственности он освобождается от уплаты налога на имущество.
4. В ряде регионов полностью или частично дается освобождение от уплаты транспортного налога.

Законодательство предусматривает ряд жилищных льгот, установленных в ФЗ № 181 «О социальной защите инвалидов» от 1995 года. Лица, имеющие ребенка-инвалида:

- имеют право на жилье на условиях социального найма, если они стоят на специальном учете. Площадь предоставляемого жилья должна превышать установленные нормативы. Если в семье ребенок с психическими расстройствами, с нарушениями центральной нервной системы или есть необходимость в использовании инвалидной коляски, то семья претендует на получение дополнительной комнаты или 10 кв. м жилья;
- правомочны в первую очередь получить землю для строительства дома, ведения хозяйства или огорода;
- получают компенсацию половины стоимости при оплате счетов ЖКУ по нормативам, сумм на капитальный ремонт.



#### Выплаты по уходу

В случае когда родитель или опекун, ухаживая за ребенком, не работает, ему выплачивается ежемесячное пособие. Такая выплата может быть адресована и иному лицу (например, родственнику), который осуществляет просмотр за инвалидом.

В соответствии с п. 1 указа Президента РФ от 26.02.2013 № 175 (ред. от 31.12.2014) «О ежемесячных выплатах лицам, осуществляющим уход за детьми-инвалидами и инвалидами с детства I группы» устанавливаются ежемесячные выплаты неработающим трудоспособным лицам, осуществляющим уход за ребенком-инвалидом в возрасте до 18 лет или инвалидом с детства I группы:

- родителю (усыновителю) или опекуну (попечителю) – 5500 рублей;
  - иному лицу – 1200 рублей.
- Ежемесячные выплаты производятся к установленной ребенку-инвалиду или инвалиду с детства I группы пенсии на период осуществления ухода за ним. При назначении II или III группы инвалидности по достижении 18 лет данное пособие не выплачивается. Выплата не индексируется.

## 1.7. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЛЬГОТ

Оформление различных категорий льгот производится в разных учреждениях при предоставлении документов о праве на получение социальной помощи:

1. Получение права на бесплатный проезд осуществляется в пенсионном фонде, где после проверки документов выдается именной билет на проезд.
2. Налоговые льготы оформляются в налоговой инспекции по месту проживания.
3. Получение скидки по оплате коммунальных услуг осуществляется в комитете социальной защиты. Дополнительно потребуются справка о составе семьи, документы на жилье и последние платежки по услугам ЖКХ.

Для того чтобы получить жилье, необходимо обратиться в МФЦ или органы соцзащиты со следующими документами:

- паспорт и удостоверение инвалида;
- выписка из домовой книги;
- справка из БТИ.

Специальное оформление НСУ не требуется, так как он является частью ежемесячных выплат инвалидам. Если гражданин хочет получить данный набор услуг в натуральном виде, то при обращении в Пенсионный фонд России ему будет дана справка, которая дает право получить данные услуги. Этот документ позволяет получить лечение, медикаменты и билеты на проезд на территории всей страны. Кроме нее необходимо предоставить:

- паспорт;
- удостоверение инвалида;
- справку о праве на получение НСУ.



### Список документов

Основной пакет документов, необходимый для получения различных видов льгот, выглядит следующим образом:

- паспорт;
- документ, подтверждающий статус инвалида;
- справка, подтверждающая право получать ежемесячную денежную выплату и набор соцслужб;
- для оформления жилищных льгот необходимо предоставлять справку о составе семьи, документы на имеющуюся жилплощадь, коммунальные платежки.

Для оформления большинства льгот требуются следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;
- СНИЛС;
- заключение об инвалидности;
- документ о наличии иждивенцев;
- доверенность на представителя.

Для получения компенсации на оплату ЖКУ дополнительно необходимы:

- документ о составе семьи;
- подтверждение права на пользование жилым помещением;
- копии квитанций об оплате услуг ЖКХ;
- номер счета для перечисления средств.

В налоговую службу нужно также предоставить:

- ИНН;
- документы, устанавливающие право собственности на объекты.



## 2. ЗАЩИТА ПРАВ ПАЦИЕНТОВ КАК ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Случаи нарушений прав пациентов сотрудниками медицинских учреждений сегодня, увы, не редкость. И в первую очередь это обусловлено незнанием гражданами норм и требований закона. Рассмотрим вопросы о том, какими правами наделены пациенты, какие виды ответственности предусмотрены законом за нарушение прав пациентов и как защитить свои права и интересы при неправомерном отношении медработников.

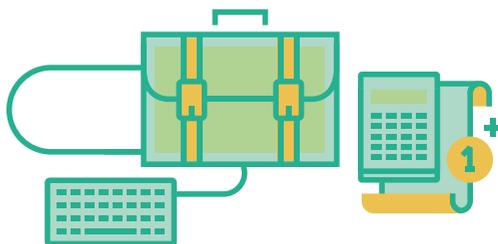
Пациентом признается лицо, обратившееся в лечебное учреждение либо к врачу частной практики за получением лечебно-диагностической или профилактической помощи. Пациент имеет свои определенные права, основанные на гражданских, экономико-политических, социальных и культурных правах человека, независимо от того, какую медицинскую помощь он получает – платную или на безвозмездной основе.

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» при обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с дого-

вором обязательного медицинского страхования;

- обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- отказ от медицинского вмешательства;
- получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего



- здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- допуск к пациенту адвоката или иного законного представителя для защиты его прав;
- допуск к пациенту священнослужителя, а в больничном учреждении – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок больничного учреждения.

## 2.1. ПРАВА ПАЦИЕНТА КАК ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Человек, которому оказывается медицинская помощь или который обратился за оказанием медицинской помощи, в том числе по программам обязательного и добровольного медицинского страхования, приобретает не только статус пациента, но и потребителя. Таким образом, при получении медицинских услуг вы защищены всеми теми гарантиями, которые предоставляет потребителю закон «О защите прав потребителей».

### Перечень прав пациента как потребителя:

- право на просвещение в области защиты прав потребителей. Медицинские организации должны информировать потребителей об их правах;
- право на получение качественных медицинских услуг. Критерии оценки качества медицинской помощи утверждены приказом Минздрава России от 15.07.2016 № 520н. Они разграничены по группам заболеваний (состояний);
- право на получение медицинских услуг без недостатков. При обращении за медицинской помощью вы имеете право на оказание таких медицинских услуг, после получения которых не потребуются дополнительное лечение или повторное оказание этой же медицинской услуги по вине медицинской организации;

- право на безопасность медицинских услуг, включающее:
  - право пациента на информацию о медицинских услугах в форме информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство,
  - право на оказание медицинской помощи квалифицированным специалистом,
  - право на оказание медицинских услуг в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям,
  - право на получение медицинских услуг в соответствии с порядками получения медицинской помощи и стандартами медицинской помощи,
  - право на использование при оказании медицинских услуг медицинских изделий и лекарственных средств, соответствующих требованиям, установленным действующим законодательством, и целям медицинского вмешательства;
- право на информацию об исполнителе (медицинской организации и квалификации специалистов) и о медицинских услугах. Вы вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о медицинской организации, режиме ее работы и оказываемых медицинских услугах. Такая информация должна доводиться до пациента в наглядной и доступной форме: на информационном стенде и сайте медицинской организации, при заключении договора об оказании медицинских услуг и (или) при получении информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство (в письменной и устной форме) и другими способами;
- право на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой медицинской услуги. Медицинская организация обязана своевременно сообщить вам не только полные сведения об оказываемой услуге, но также и о соответствующих требованиях, которые вам необходимо соблюдать для получения эффективного результата лечения (например, режим, диета, прохождение процедур и т. д.);
- право на соблюдение срока оказания услуг, установленного законодательно или договором об оказании услуг. Медицинская организация обязана оказать медицинские



услуги пациенту в срок, установленный правилами оказания отдельных видов услуг или договором на оказание медицинских услуг. В случае если оказание медицинских услуг осуществляется по частям в течение срока действия договора, то должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) оказания услуг.

При этом необходимо помнить, что срок оказания медицинской услуги в каждом случае определяется индивидуально. Достаточно часто установление медицинской организацией конкретных сроков оказания медицинских услуг приводит к их нарушению в связи с объективными причинами (особенности здоровья конкретного пациента).

## 2.2. КУДА ОБРАЩАТЬСЯ ЗА ЗАЩИТОЙ СВОИХ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ

Учреждения, на которые возложена обязанность по защите прав пациентов:

- администрация лечебного учреждения;
- региональное управление Росздравнадзора или органа исполнительной власти в сфере здравоохранения;
- региональное управление Роспотребнадзора;
- ваша страховая медицинская компания;
- территориальный фонд ОМС;
- органы городской или районной прокуратуры;
- городской или районный суд.

Защита прав пациентов, нарушенных медицинским учреждением, может быть осуществлена самостоятельно самим пациентом (лицом, достигшим 18 лет и полностью дееспособным) либо его законным

представителем. Интересы лиц, не достигших 15 лет, а также недееспособных либо ограниченно дееспособных граждан защищают родители/усыновители, опекуны/попечители.

## 2.3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПАЦИЕНТА

Обращение за медицинской помощью предполагает получение качественной услуги, оказываемой квалифицированным врачом-специалистом в области конкретного заболевания с применением высокотехнологического современного медицинского оборудования. Но к сожалению, как показывает практика, случаи оказания некачественной помощи, приводящие в результате не только к безрезультативному лечению, но в дальнейшем и вовсе к ухудшению здоровья пациента, сегодня далеко не редкость. Соответственно, некачественно оказанная медицинская помощь, повлекшая за собой причинение вреда жизни и здоровью пациента, предполагает привлечение виновного медицинского работника к ответственности.

В правовом аспекте оценки медицинской помощи, оказанной пациенту, неблагоприятные последствия предоставленного лечения делятся на следующие.

### 1. Несчастный случай

Несчастный случай в медицине – непредвиденный исход врачебного вмешательства, повлекший за собой неблагоприятные последствия. Предотвратить такой результат невозможно в силу объективно сложившихся обстоятельств, несмотря на то, что врач действовал в полном соответствии с установленными нормами и методами лечения.

### 2. Врачебные ошибки

Прямого понятия «врачебная ошибка» в российском законодательстве не существует. В общем смысле это ошибка медицинского специалиста в его работе, обусловленная халатностью или небрежностью действий. Также врачебную ошибку можно рассматривать как ненадлежаще исполненные действия либо бездействие медицинского сотрудника,

повлекшие за собой ухудшение состояния здоровья пациента или его смерть.

Врачебные ошибки могут наступить как в силу объективных обстоятельств, так и вследствие небрежных или умышленных действий медицинского работника.

В случае если врачебная ошибка была допущена вследствие недобросовестного отношения к своим должностным обязанностям медперсонала, лечебное учреждение несет ответственность за возмещение вреда, причиненного здоровью пациента по вине его работников. Но при этом лечебно-профилактические учреждения не могут нести ответственность за диагностические ошибки, возникшие в результате осложнения заболевания в независимости от оказанного внимания и добросовестности медперсонала.

## 2.4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ВРАЧЕБНЫЕ ОШИБКИ

В России предусмотрено несколько видов ответственности за небрежное отношение медицинских работников к своим обязанностям.

### 1. Дисциплинарная ответственность

Осуществляется администрацией поликлиник или больниц, заключается в трудовых взаимоотношениях, например в виде отстранения от работы, выговора или увольнения.

### 2. Гражданская ответственность

Практически во всех гражданских делах по врачебным ошибкам ответчиком выступает не врач, а непосредственно медицинское учреждение, в котором он работает.

Гражданская ответственность в первую очередь носит материальный характер и чаще всего представлена в форме возмещения убытков, в частности:

- уменьшения стоимости оказанной услуги;
- бесплатного устранения выявленных недостатков;
- повторного бесплатного оказания услуги;
- возмещения расходов, которые вы понесли, для устранения недостатков оказанной услуги. Это могут быть расходы на:
  - лечение, включая санаторно-курортное,
  - приобретение лекарственных средств,
  - уход специально нанятых людей,

- приобретение специальных транспортных средств и приспособлений для передвижения в случае лишения трудоспособности и/или получения инвалидности,
- протезирование,
- переобучение для подготовки другой профессии.

Кроме того, вы можете рассчитывать на компенсацию морального вреда. Для этого необходимо доказать:

- факт наличия причиненного вреда здоровью и понесенных в дальнейшем расходов;
- факт противоправных действий медицинских работников или лечебного учреждения в целом;
- факт вины медицинского работника (неосторожность или умышленное нанесение вреда здоровью пациента);
- связь между причиненным ущербом и противоправными действиями, совершенными медицинскими работниками.

### 3. Уголовная ответственность

К уголовной ответственности привлекается непосредственно медицинский работник.

Уголовная ответственность может наступить только в том случае, если будет доказана причинно-следственная связь между действиями врача и наступлением последствий. Вы можете обратиться в правоохранительные органы в следующих случаях:

- причинение смерти человеку по неосторожности – в случае ненадлежащего исполнения медицинским работником своих обязанностей;
- причинение тяжкого вреда здоровью человека;
- бездействие в виде неоказания больному соответствующей помощи;
- заражение пациента ВИЧ-инфекцией в результате ненадлежащего исполнения врачом своих обязанностей;
- занятие медицинской практикой без лицензии;
- незаконное осуществление аборта.
- халатность действий в результате выполнения возложенных на медицинского работника трудовых функций.



## 2.5. КУДА ОБРАТИТЬСЯ В СЛУЧАЕ ВРАЧЕБНОЙ ОШИБКИ

Если вы недовольны проводимым лечением, то необходимо сообщить об этом заведующему лечебного учреждения либо главврачу. В таком случае вам может быть назначен новый лечащий врач того же профиля, а в отношении первого врача могут быть приняты меры дисциплинарной ответственности – выговор или лишение премии.

Если руководство медицинского учреждения не приняло меры, вы вправе обратиться в другое лечебное учреждение и получить там заключение, после чего обратиться в департамент здравоохранения или минздрав субъекта Федерации или в Роспотребнадзор с заявлением о необходимости проведения проверки в медицинском учреждении, где вам не оказали необходимую медицинскую помощь.

При наступлении серьезных последствий от действий или бездействия врача вы вправе самостоятельно обратиться в суд с иском о компенсации морального вреда и вреда здоровью, а также в органы прокуратуры, где после проведения проверки может быть возбуждено уголовное дело.

### ВАЖНО

Возможность компенсации может рассматриваться как в рамках гражданского судопроизводства, так и в рамках уголовного дела.

## 2.6. СРОК ИСКОВОЙ ДАВНОСТИ ПО ВРАЧЕБНОЙ ОШИБКЕ

По общему правилу срок исковой давности начинается исчисляться с момента, когда

лицо узнало или могло узнать о нарушении своих прав. В случае с врачебными ошибками это могут быть даты медицинских диагнозов, указывающих на неправильные сведения (подтверждаются справками, материалами, заключениями других специалистов).

Срок исковой давности для обращения с иском в суд по врачебной ошибке составляет три года.

## 2.7. ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ (ОМС)

Медицинское страхование – это форма социальной защиты интересов граждан в охране здоровья, которая выражается при возникновении страхового случая в гарантии оплаты медицинской помощи за счет накопленных страховщиком средств.

С 1993 года медицинское страхование в России существует в двух формах: обязательной и добровольной.

**Обязательное медицинское страхование (ОМС)** является частью системы государственного социального страхования и дает всем россиянам возможность получать бесплатное медицинское обслуживание вне зависимости от пола, возраста и социального статуса.

Нормативным правовым актом, регулирующим ОМС, является Федеральный закон Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

На территории каждого субъекта РФ существуют территориальные фонды ОМС – это организации, реализующие государственную политику в сфере ОМС на территориях субъектов РФ и координирующие работу всех страховых медицинских организаций (СМО) и медицинских организаций (МО) в конкретном субъекте РФ.

Что необходимо сделать, если в лечебных учреждениях нарушили ваши права на бесплатную медицинскую помощь?



**Нарушениями прав граждан** на получение бесплатной и качественной медицинской помощи в системе ОМС считаются:

- незаконное взимание врачами и средним медицинским персоналом медицинских организаций денежных средств за оказание медицинской помощи (предоставление услуг), предусмотренной программой государственных гарантий;
- незаконное взимание денежных средств в кассу медицинских организаций за оказание медицинской помощи (предоставление услуг), предусмотренной программой государственных гарантий;
- незаконное взимание денежных средств за выдачу направлений на лечение, проведение лабораторных и/или диагностических исследований, предусмотренных программой государственных гарантий;
- приобретение пациентами за счет личных средств в период стационарного лечения лекарственных средств и изделий медицинского назначения из утвержденного территориальной программой государственных гарантий перечня жизненно необходимых лекарственных средств и изделий медицинского назначения;
- несоблюдение сроков предоставления плановой медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий, при наличии направления;
- отказ в плановой госпитализации при наличии направления или в экстренной ситуации;
- предложение подписать согласие на отказ от предоставления бесплатной медицинской помощи, предусмотренной программой государственных гарантий, в пользу платной;
- направление врачами амбулаторной сети в коммерческие медицинские структуры для выполнения исследований, которые выполняются в рамках территориальной программы медицинскими организациями, входящими в систему ОМС;
- предложение оплатить (или вы уже оплатили) вашу транспортировку в другое медицинское учреждение для консультации или для перевода на лечение в иное медицинское учреждение.



**Куда обратиться**, если некачественно оказали медицинскую помощь в рамках обязательного медицинского страхования?

#### На первом этапе:

- непосредственно к врачу, оказавшему некачественную медицинскую помощь;
- к руководителю структурного подразделения (заведующему отделением, заведующему поликлиникой) медицинской организации, где оказана некачественная медицинская помощь;
- к главному врачу медицинской организации.

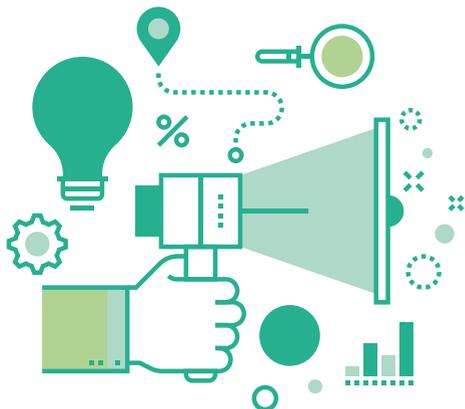
**На втором этапе** (при неудовлетворенности от разбора жалобы или претензии на первом этапе):

- в страховую медицинскую организацию;
- в территориальный фонд обязательного медицинского страхования.

Если врач требует оплату за лечение, обращайтесь к руководству лечебного учреждения. Проконсультироваться и удостовериться, что данная услуга действительно может быть оказана только на платной основе, можно в своей страховой компании или в ТФОМС.

Если вы, находясь на стационарном лечении, приобрели медикаменты в аптеке по письменной рекомендации лечащего врача и оплатили медицинские услуги в кассе лечебного учреждения, необходимо сохранить кассовые чеки и документы по оплате услуг. После выписки из лечебного учреждения стоит обратиться в СМО с за-





явлением о рассмотрении вопроса оплаты медицинских услуг. Если подтвердится, что приобретение лекарственных препаратов и оказание медицинских услуг за ваш счет было необоснованно, то лечебное учреждение должно будет вернуть потраченные вами денежные средства.

Согласно закону **пациенты имеют право на следующие бесплатные медицинские услуги:**

- экстренная помощь (скорая помощь);
- амбулаторная помощь в поликлинике (обследование и лечение);
- стационарная медицинская помощь;
- аборт, сопровождение беременности и роды;
- помощь при обострении хронических и острых заболеваний, отравлениях, травмах, требующих интенсивной терапии или круглосуточного медицинского наблюдения;
- плановая госпитализация, высокотехнологичная медицинская помощь, включая применение сложных и уникальных методов лечения, новых технологий и техники, медицинская помощь людям с неизлечимыми заболеваниями.

Полный перечень случаев, при которых вам положена бесплатная медицинская

помощь, включен в базовую программу обязательного медицинского страхования. Чтобы свериться с этим списком, вы можете обратиться в свою страховую компанию (номер телефона компании вы найдете в своем полисе).

Учтите, что вы также имеете право на бесплатное получение лекарств, если ваше заболевание является редким, сокращающим жизнь или приводящим к инвалидности. Перечень жизненно необходимых и важнейших препаратов утвержден государством и прописан в тексте закона. За другие услуги и лекарства вам придется заплатить.

Медицинский полис обязательного медицинского страхования (полис ОМС) – это документ, который позволяет человеку получить бесплатную медицинскую помощь в больницах и поликлиниках по всей территории РФ. Он выдается страховыми компаниями, которые лицензированы для работы в этой сфере. Страховая компания, оформившая вам полис ОМС, оплачивает медицинские услуги и защищает ваши интересы в конфликтах с лечебными учреждениями. Чтобы получить бесплатные по закону медицинские услуги, необходимо иметь полис при себе. Без его предъявления оказывается только экстренная помощь. Полис ОМС могут получить все, кто находится на территории РФ, включая иностранцев и беженцев.



#### **Как получить полис ОМС?**

Для этого нужно обратиться в страховую компанию, которая имеет соответствующую лицензию. В ее выборе поможет официальный рейтинг страховых медицинских организаций. Со временем вы можете поменять страховщика, если недовольны качеством его работы. Помните, что по закону это можно делать не чаще одного раза в год и не позднее 1 ноября.



## 3. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

### 3.1. ДОБРОВОЛЬНОЕ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ (ДМС)

**Добровольное медицинское страхование (ДМС)** позволяет получать не только медицинские услуги, включенные в гарантированное государством обязательное медицинское страхование, но и различные дополнительные программы, причем в медучреждениях с повышенным уровнем комфорта, за счет страховых компаний.

В отличие от обязательного медицинского страхования добровольное включает более широкую и гибкую программу услуг, услуги носят более качественный характер. Программы ДМС имеют платную основу. Вы можете самостоятельно выбрать страховую компанию и программу, но при этом сами выплачиваете страховые взносы. Страхователем может выступать и ваш работодатель, тогда право выбора страховой компании и программы за ним.

ДМС дает возможность пользоваться дополнительными врачебными услуга-

ми, которые не включены в обязательное страхование:

- некоторое количество посещений отдельно взятого медицинского специалиста;
- стационарное лечение в специализированном медицинском учреждении.

ДМС в России приобретается только на добровольной основе за личные денежные средства, не связанные с государственными налоговыми отчислениями.

Оформляя добровольную страховку, можно получить ряд **преимуществ**:

- **выгода:** иногда две-три процедуры могут стоить столько, сколько сама страховка за целый год;
- **удобство:** у вас есть право выбрать различные медицинские учреждения и обращаться за квалифицированной помощью круглосуточно. Купив полис, вы забудете о длинных очередях. Обычно запись проводится онлайн, в крайнем случае – через звонок администратору;

- **качество:** услуги по программам предоставляются в сертифицированных центрах, где ведется строгий контроль за качеством предоставляемых услуг.

У добровольного медицинского страхования существует один существенный **недостаток:** услуги по ДМС оказываются в рамках определенной суммы страхового покрытия и только в том случае, если заболевание получено или обнаружено не ранее страхового периода. То есть если вы уже имеете заболевание, скорее всего, в лечении данного заболевания по ДМС вам откажут. К тому же индивидуальная настройка программы (в соответствии с имеющимися заболеваниями) будет соответственно увеличивать стоимость полиса. Целесообразность того или иного вида лечения определяется страховой компанией.

Лечение человека с инвалидизирующим заболеванием может обойтись недешево. Срочные платные анализы, лекарства, платные консультации – при наступлении заболевания в любой момент могут возникнуть дополнительные траты. Альтернативой помощи благотворительных фондов, сбора необходимых на лечение средств может быть кредит на лечение, а кредит – это всегда риск. Жизненные обстоятельства могут сложиться так, что в определенный момент у вас не окажется средств на погашение кредита, возврат долгов. В этом случае обстоятельства могут привести вас к общению с коллекторами и в дальнейшем к банкротству.

## 3.2. КАК ЗАЩИТИТЬСЯ ОТ КОЛЛЕКТОРОВ

Коллекторское агентство – это организация, специализирующаяся на взыскании просроченной и проблемной задолженности.

Не каждый нарушивший сроки заемщик немедленно становится «клиентом» коллектора. Вначале банки пытаются убедить возобновить выплаты. Если уговоры на заемщика не действуют, дальше с ним начинают работать коллекторы. Заемщики задерживают и останавливают выплаты по разным причинам. Кризис,

потеря работы, рост цен, снижение доходов, неверный расчет суммы ежемесячных выплат, собственная небрежность и неорганизованность при погашении кредита – редкий коллектор будет разбираться в ваших действительных причинах и пойдет навстречу, основная масса коллекторов действует по одному сценарию – уговоров, запугиваний, угроз. Задача коллектора – внушить человеку, что ему есть что терять.

Действия коллекторов по внесудебному возврату долгов строго регламентированы ст. 12 и 15 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

### Коллекторы обязаны общаться с должниками только следующими способами:

- посредством телефонных переговоров: не чаще одного звонка в день и двух звонков в месяц;
- текстовыми и голосовыми сообщениями по сетям электросвязи (в том числе СМС): не чаще двух раз в сутки, четырех раз в неделю, 16 раз в месяц;
- отправкой писем, телеграфных сообщений;
- личных встреч: не чаще одного визита в неделю.

### Коллекторы не имеют права:

- угрожать вам и вашим родственникам;
- звонить на работу и рассказывать о ваших долгах;
- говорить о том, что они опишут имущество (делать это имеет право только судебный пристав, у которого имеется соответствующий исполнительный лист);
- оскорблять;
- заходить в вашу квартиру;
- не представляться и не называть компанию, в которой они работают.

Коллекторы могут звонить вам, писать СМС или приходить только с 08:00 до 22:00 по будням и с 09:00 до 20:00 в выходные и праздничные дни. Время в законе указано по месту жительства заемщика, а не по месту расположения коллекторской фирмы. Любые иные действия коллекторов незаконны.

Если тяжелые жизненные обстоятельства привели вас к общению

с коллекторами, будьте готовы к борьбе за собственное спокойствие. Главное ваше оружие – знание законодательства.

### Как вести себя в телефонном разговоре с коллектором?

1. Потребуйте от коллектора представиться: назвать фамилию, имя, отчество, организацию, от имени которой он вам звонит, контакты этой организации. Данная информация потребует-ся вам для написания жалоб в различные инстанции, если вы посчитаете действия коллекторов противоправными.
2. Если просроченного долга у вас нет, то сообщите это коллектору. Звонки не прекратились? Пишите жалобу в прокуратуру и Роспотребнадзор.
3. Если просроченная задолженность у вас есть, объясните коллектору причину, по которой она появилась, сообщите, что планируете договориться с банком о сроках погашения платежа, обговорить возможность реструктуризации долга. Но платите только по реквизитам банка, в котором брали кредит, не вносите платеж на левые счета.
4. Записывайте ваши разговоры с коллекторами на диктофон. Современные аппараты (стационарные телефоны и мобильные) позволяют вести запись разговоров без применения специальных технических устройств. Объ-

зательно предупредите собеседника о том, что ведете диктофонную запись. Это может избавить вас от неприятных выпадов с его стороны.

### Коллекторы в телефонном разговоре хамят, угрожают, звонят в неурочное время?

1. Пишите жалобу в полицию. Унижение ваших чести и достоинства со стороны коллектора является нарушением ст. 5.61 Кодекса об административных правонарушениях «Оскорбление».
2. Пишите жалобу в прокуратуру и Роспотребнадзор. В жалобе укажите факты противоправных действий коллекторов: оскорбления, звонки в неурочное время, угрозы и т. д.
3. Если коллекторы доходят до прямых угроз в ваш адрес, то в их действиях может усматриваться состав преступления, предусмотренного ст. 163 УК РФ «Вымогательство». В этом случае пишите заявление в полицию.

### Если коллекторы пришли к вам в дом

#### ВАЖНО

Лучше вообще не впускать коллекторов в квартиру. Если есть желание пообщаться, делайте это через закрытую дверь. Начнут ломать замки, двери – срочно звоните в полицию. Предупредите незваных гостей о своем звонке.

Но если все-таки дверь открыли:

1. Потребуйте от коллекторов представиться: назвать фамилию, имя отчество, организацию, которую представляют, контакты этой организации. Данная информация поможет вам при составлении жалобы в различные инстанции.
2. Не впускайте коллекторов в квартиру. Входить в помещение без вашего согласия они не имеют права. Если же коллекторы пытаются войти в квартиру против вашей воли, звоните в полицию (02, 112 – единая служба спасения).
3. Если коллекторы все-таки прошли в помещение без вашего согласия, преду-





предите их об уголовной ответственности. Сообщите, что решать вопрос о задолженности с ними не собираетесь, а спор разрешите в судебном порядке. Действия коллекторов в данном случае подпадают по ст. 139 УК РФ «Нарушение неприкосновенности жилища». После их ухода напишите заявление в полицию с требованием привлечь коллекторов к уголовной ответственности.

4. Если коллекторы угрожают вам насильем или применяют физическую силу, звоните на помощь соседям, попытайтесь позвонить в полицию. По возможности выйдите на лестничную клетку и постучите в двери соседних квартир либо выйдите во двор и попросите о помощи. Знайте, что в данном случае действия коллекторов могут квалифицироваться по ст. 163 УК РФ «Вымогательство», ст. 119 УК РФ «Угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью». Пишите заявление в полицию.

#### **Если коллекторы исписали надписями стены подъезда**

Надписи с требованием вернуть долг появляются на фасадах домов, стенах подъездов, даже на припаркованных во дворе автомобилях. Часто надписи носят оскорбительный характер. Вне зависимости от того, что написали коллекторы, их действия могут подпадать под ст. 139 УК РФ «Хулиганство». Поэтому пишите

заявление в полицию с требованием привлечь виновных к уголовной ответственности. К заявлению приложите фотосвидетельства надписей.

Помните, что ваша задолженность не дает права оскорблять, унижать вас и членов вашей семьи. Если ситуация стала критической, рассмотрите возможность объявления банкротства.

### **3.3. БАНКРОТСТВО ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ**

С 1 октября 2015 года вступил в силу закон о личном банкротстве.

Если ваш долг более 500 тысяч рублей и вы не в состоянии рассчитаться по этому долгу, в течение 30 дней с момента неплатежеспособности вы обязаны подать заявление в арбитражный суд. За неисполнение этой обязанности предусмотрен штраф.

#### **Подача заявления в суд**

Обратиться в суд могут как сам гражданин в отношении себя, так и кредитор должника (например, банк) и уполномоченные органы (например, налоговая служба). Рассмотрим первый вариант.

1. Узнайте, в какой арбитражный суд следует обратиться. Арбитражный суд вашего региона можно найти на сайте федеральных арбитражных судов <http://www.arbitr.ru/as/subj/>.
2. Внесите на депозит суда 25 тысяч рублей на выплату единовременного вознаграждения финансовому управляющему.

Финансовый управляющий – менеджер процедуры банкротства, которому поручается вести финансовые дела должника. Должник может выбрать саморегулируемую организацию арбитражных управляющих, а финансового управляющего должен выбрать суд. Финансовый управляющий вправе оспаривать от имени гражданина сделки, возражать против требований кредиторов, запрашивать в компетентных органах информацию об имуществе гражданина.

Последующая доплата финансовому управляющему составит 7% от суммы удовлетворенных требований кредиторов и 7% с выручки при реализации имущества при его наличии, а также необходимо будет компенсировать финансовому управляющему все дополнительные расходы (проезд, изготовление документов и т. д.).

### 3. Оплатите госпошлину.

С 1 января 2017 года размер госпошлины составляет 300 рублей.

Реквизиты для оплаты госпошлины и внесения на депозит вознаграждения можно узнать на сайте арбитражного суда или по телефону справочной службы.

По ходатайству заявителя, исходя из его имущественного положения, суд может освободить его от уплаты госпошлины либо уменьшить ее размер, а также отсрочить/рассрочить ее уплату и выплату вознаграждения финансовому управляющему.

### 4. Копию заявления в суд направьте своим кредиторам заказными письмами.

### 5. Подайте заявление в суд.

Предоставьте документы:

- список кредиторов;
- документы, подтверждающие задолженность;
- описание имущества;
- сведения о счетах в банках;
- документы о сделках с недвижимостью, транспортными средствами и иных сделках свыше 300 тыс. рублей;
- документы о доходах за три последних года;



- копию свидетельства о расторжении брака и сведений о разделе имущества (если с момента развода прошло не более трех лет);
- квитанцию об оплате госпошлины;
- квитанцию о перечислении средств на депозит суда;
- копии квитанций о направлении заказных писем с заявлением своим кредиторам.

### Рассмотрение заявления в суде

Суд обязан рассмотреть заявление гражданина о признании его банкротом в срок не ранее чем через 15 дней после его подачи и не позднее трех месяцев.

При этом суд, изучив заявление и все приложенные документы, может:

- признать заявление обоснованным и ввести процедуру реструктуризации долгов гражданина;
- признать заявление необоснованным и оставить его без рассмотрения: гражданину будет предложено дополнительно доказать свою финансовую несостоятельность;
- признать заявление необоснованным и прекратить производство по делу.

### Реструктуризация долгов

После рассмотрения заявления суд может принять решение о возможности реструктуризации долга. Кредиторам и должнику предлагается договориться: увеличить срок погашения кредита, снизить размер ежемесячного платежа и т. п. Цель реструктуризации долга – помочь гражданину вос-



средствами, вырученными от продажи имущества должника.

Длительность процедуры – шесть месяцев, срок может быть продлен по решению суда.

После признания гражданина банкротом суд может временно запретить его выезд за границу до завершения процедуры банкротства.

У должника не имеют права отобрать:

- жилое помещение (его части), если для гражданина-должника и членов его семьи, совместно проживающих в принадлежащем помещении, оно является единственным пригодным для постоянного проживания помещением, за исключением обстоятельства, при котором оно является предметом ипотеки;
- предметы обычной домашней обстановки и обихода, вещи индивидуально-пользования (одежда, обувь и другие), за исключением драгоценностей и других предметов роскоши;
- имущество, необходимое для профессиональных занятий гражданина-должника, за исключением предметов, стоимость которых превышает 100 МРОТ;
- используемые для индивидуальных целей племенная, молочный и рабочий скот, оленей, кроликов, птицу, пчел, корма, необходимые для их содержания до выгона на пастбища (выезда на пасеку), а также хозяйственные строения и сооружения, необходимые для их содержания;
- семена, необходимые для очередного посева;
- продукты питания и деньги на общую сумму не менее величины прожиточного минимума самого гражданина-должника и лиц, находящихся на его иждивении;
- топливо, необходимое семье гражданина-должника для приготовления своей ежедневной пищи и отопления в течение отопительного сезона своего жилого помещения;
- средства транспорта инвалида и другое необходимое инвалиду имущество;
- призы, государственные награды, почетные и памятные знаки, которыми награжден гражданин-должник.



После реализации имущества финансовый управляющий производит расчеты с кредиторами. Если имущества было недостаточно, чтобы рассчитаться со всеми кредиторами, то оставшиеся требования все равно считаются погашенными.

### **Финансовый управляющий**

Всем процессом банкротства гражданина руководит финансовый управляющий. По его требованию должник обязан предоставлять ему любые сведения о составе и месте нахождения своего имущества, обо всех своих кредитных обязательствах, о кредиторах и другие данные, имеющие отношение к делу о банкротстве.

Распоряжаться своим имуществом и деньгами гражданин-должник может только с письменного согласия финансового управляющего.

С даты начала процедуры банкротства должник не вправе вносить свое имущество в качестве вклада в уставный капитал юридического лица, приобретать доли (акции, паи) в уставных капиталах юридических лиц, а также совершать дарение имущества.

Финансовый управляющий должен сообщить всем известным ему кредиторам о старте процедуры банкротства. Последним предоставляется два месяца, в течение которых они вправе предъявить свои требования к должнику. Финансовый управляющий

должен составить реестр всех этих требований и организовать собрание кредиторов.

**Последствия признания должника банкротом**

С даты, когда суд вынес определение о признании гражданина банкротом, он не вправе:

- в течение пяти лет брать кредиты и (или) займы без указания факта своего банкротства, при этом все имущественные сделки и операции от имени должника может совершать только его финансовый управляющий;

- в течение пяти лет повторно обратиться в суд о признании себя банкротом;
- в течение трех лет быть руководителем или учредителем юридического лица.

Закон не освобождает банкрота от обязанности:

- уплаты алиментов;
- возмещения вреда, причиненного жизни или здоровью;
- возмещения морального вреда;
- оплаты текущих платежей (например, за коммунальные услуги).

## **КОНТАКТЫ**

### **Пресс-центр проекта:**

117105, Россия, Москва,  
Варшавское шоссе, дом 9, стр. 1

**+7 (495) 640-80-91**

**press@vashifinancy.ru**

**www.вашифинансы.рф**

Подготовлено по заказу Министерства финансов Российской Федерации в ходе реализации совместного проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» в рамках конкурсной поддержки инициатив в области развития финансовой грамотности и защиты прав потребителей

Москва, 2018. – 28 с.

Тираж 3000 экз.

**© Министерство финансов Российской Федерации**