Первичный прием граждан осуществляется по участковому принципу. Гражданин, как правило, имеет одну обслуживающую медицинскую организацию, в исключительных случаях возможна ситуация, когда некоторые медицинские услуги в рамках первичной медицинской помощи оказываются несколькими медицинскими организациями.

Внесение реестровой записи в Сервис осуществляется с применением средств регионального сегмента:

— с использованием медицинских информационных систем;

— с использованием инфомата;

— с использованием единого портала государственных услуг.

При внесении реестровой записи Сервис должен осуществить проверку сведений о прикреплении пациента к медицинской организации. Только при наличии подтверждения со стороны Единого регистра застрахованных граждан ФОМС сведений о прикреплении, указанных гражданином в заявке на посещение медицинской организации, реестровая запись сохраняется в Сервисе. В случае если данные, указанные гражданином в заявке, не верифицированы в регистре ФОМС, реестровая запись не сохраняется, а гражданин должен обратиться непосредственно в свою поликлинику для получения медицинской помощи и сверки сведений.

О факте сохранения реестровой записи гражданин уведомляется в обязательном порядке.

Подача заявки гражданином на прием к врачу в электронном виде с целью получения первичной медицинской помощи может быть выполнена к врачу-терапевту, врачу-педиатру, врачу общей практики (семейному врачу), врачу-стоматологу, врачу-гинекологу.

Подача заявки гражданином на прием к врачу в электронном виде возможна к специалисту одного профиля не чаще чем 1 раз в день.

Подача заявки гражданином на прием может быть выполнена одним из следующих способов:

— с использованием Единого портала государственных услуг;

— с использованием инфомата;

— с использованием телефонного обращения в Центр телефонного обслуживания или медицинскую организацию;

— личным обращением в регистратуру медицинской организации.

Граждане, имеющие право внеочередного обслуживания, могут воспользоваться этим правом и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке во временные промежутки, выделенные в расписании врача для приема граждан в порядке очереди.

Пациент, при отсутствии желаемого времени в расписании приема врача, может записаться к другому врачу, предложенному регистратором больницы, с альтернативным вариантом времени приема.

Гражданин, опоздавший на прием к врачу в назначенное время более чем на 15 минут, принимается в порядке очереди по факту обращения в поликлинику.

Гражданин может подать заявку на прием к врачу с помощью Единого портала государственных услуг и инфомата.

Внесение реестровой записи с использованием ЕПГУ осуществляется через личный кабинет гражданина на портале или через электронную форму. Внесение реестровой записи с использованием инфомата осуществляется либо через единый портал госуслуг, либо по документу, удостоверяющему личность. Это может быть указание ФИО, серии и номера документа, даты рождения. Также через инфомат можно сделать реестровую запись по единому номеру полиса ОМС. Гражданин, после подтверждения его личности, должен выбрать специализацию врача, поликлинику, дату и время приема врача в соответствии с представленным расписанием.

Если гражданину не подходят все вышеперечисленные возможности, то существует еще вариант подачи заявки на прием к врачу по телефону медицинской организации или через Центр телефонного обслуживания. Для этого необходимо предоставить следующую обязательную информацию о себе:

— ФИО;

— единый номер полиса ОМС, или страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда РФ, или паспортные данные;

— номер контактного телефона.

Гражданин сообщает работнику медорганизации специализацию и ФИО врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, и желаемую дату и время приема. На основании сведений, полученных от гражданина, регистратор вносит реестровую запись.

Если гражданин не имеет сведений об обслуживающей МО, после идентификации его личности работник ЦТО может предложить записать гражданина в лист ожидания в поликлинике в соответствии с данными прикрепления полиса ОМС или переключить на регистратора необходимой больницы.

Гражданин при личном обращении в регистратуру поликлиники для подачи заявки на прием к врачу может получить услугу в порядке очереди по факту обращения согласно времени, отведенному для приема в графике конкретного врача медицинской организации.

Гражданину необходимо предъявить регистратору документ, удостоверяющий личность, полис ОМС.

Гражданин должен предоставить оригиналы документов либо их надлежащим способом заверенные копии. Требования регистратора о предъявлении документов, не указанных выше, для предоставления услуги не допускаются. На основании сведений, полученных от гражданина, регистратор вносит реестровую запись.

Регистратор МО производит запись с учетом пожеланий гражданина в соответствии с расписанием приема врача. При выборе времени в заявке регистратор медорганизации должен учитывать, что до посещения гражданином врача, доктор должен быть обеспечен медицинской картой данного гражданина в бумажном и/или электроном виде. Обязанность за обеспечение медицинскими картами лежит на заведующем регистратурой.

В случае если ближайшая доступная для подачи заявки дата приема врача не устраивает гражданина, вносится неподтвержденная реестровая запись с указанием желаемых параметров записи.

После обработки заявки в автоматическом режиме согласно указанным параметрам регистратор подтверждает реестровую запись и оповещает гражданина об изменении статуса его заявки одним из указанных гражданином способов:

— по адресу электронной почты;

— по указанному номеру телефона.

Гражданин имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин, но обязан уведомить об этом регистратора медицинской организации не позднее, чем за 45 минут до назначенного времени приема. На основании отказа гражданина регистратор обязан в течение 10 минут удалить реестровую запись.

В случае если гражданин в течение месяца три раза подряд подал заявку на прием к врачу и не явился, а также не уведомил об отказе от услуги в установленный срок, то для данного гражданина временно блокируется возможность формирования реестровой записи через единый портал государственных услуг, Центр телефонного обслуживания и инфомат на месяц.

Реестровая запись о гражданах с временно заблокированной возможностью формирования реестровой записи вносится регистратором больницы только при личном обращении данного гражданина в медорганизацию. Прием этих граждан осуществляется в режиме общей очереди в соответствии с расписанием врача.