HOSPITALI KUU YA KENYATTA

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

HUDUMA	MAHITAJI KWA MTEJA	MALIPO (KES)	MUDA WA KUSUBIRI
Usajili wa wagonjwa wasiolazwa	· Fomu ya uchunguzi · Hati za utambulisho (Kitambulisho cha kitaifa/ pasipoti/cheti cha kuzaliwa / kitambulisho cha shule) · Malipo ya ada ya ushauri wa daktari	· 1,100 (ushauri wa daktari) · 300 (kufungua faili katika zahanati maalum)	· Dharura: Haraka iwezekanavyo · Isiyo dharura:Saa 1
Kulaza Wagonjwa (Baadaya daktari kuamua kumlaza mgonjwa hadi apewe kitanda kwenye wodi)	· Pendekezo la daktari kuhusu haja ya kumlaza mgonjwa · Hati za utambulisho (Kitambulisho cha kitaifa/pasipoti/ cheti cha kuzaliwa/ kitambulisho cha shule) · Malipo ya faili · Malipo ya amana · Kadi ya Bima ya Afya ya Kitaifa (NHIF) · Idhini kabla ya matibabu kutoka NHIF (Pre-authorization)	Kufunguafaili: 300 Huduma za matibabu: 12,000 Huduma za upasuaji: 30,000	· Dharura: Haraka iwezekanavyo · Isiyo dharura:Saa 2
Uchunguzi wa maabara (Msingi) · Kupima uwepo wa vimelea vya Malaria · Kupima damu, Urea, Electrolyte, kreatinini · Kupima utendakazi wa ini · Kupima kiwango cha sukari mwilini · Kupima mkojo	· Fomu ya maombi ya uchunguzi wa maabara · Malipo kwa ajili ya uchunguzi wa maabara	**Kawaida** · 400 · 800 · 900 · 700 · 300 · 400 **Binafsi** · 600 · 1,400 · 1,400 · 1,800 · 390 · 400	· Saa 1 · Saa 2 · Saa 2 · Saa 2 · Dakika 15 · Saa 1
Huduma za Radiolojia · Eksirei / Uyoka · Eksirei ya Ultrasound · Uchunguziwa tomografia ya kompyuta (CT Scan) · Uchunguzi wa MRI	· Fomu ya maombi ya uchunguzi wa radiolojia · Malipo kwa ajil ya uchunguzi wa radiolojia · Ripoti ya awali ya uchunguzi wa radiolojia	Kwa mwongozo wa ada ya mtumiaji	· Dharura: Haraka iwezekanavyo · Isiyo dharura: · Saa 24 · Saa 5 · Saa 24 · Saa 24
Ukaguzi wa zahanati	· Kadi ya mahudhurio · Malipo ya ada ya ushauri wa daktari	1,100	· Saa 1
Utoaji wa dawa kwa wagonjwa wasio lazwa	· Kadi ya mahudhurio · Maagizo halali ya daktari kuhusu dawa · Hati ya malipo ya mgonjwa/ ankara	Ada iliyoidhinishwa kuambatana na matumizi ya mgonjwa	Dakika 40
Ugawaji na uundaji wa agizo la kemotherapia	· Faili ya rekodi ya matibabu ya mgonjwa · Karatasi halali ya maagizo au matibabu · Idhini kabla ya matibabu na NHIF/ risiti ya malipo/ ankara **Kwa wagonjwa wanaolazwa;** · Hitaji la kukabiliana na kutoa vocha /mahitaji ya ndani · Fomu isiyo ya ratiba	Ada iliyoidhinishwa kuambatana na matumizi ya mgonjwa	Saa 2 dakika 30
Huduma Kwa waja-wazito · Kujifungua kikawaida · Kujifungua kupitia upasuaji	· Kadi ya kuhudhuria zahanati kabla ya kujifungua · Kadi ya Linda Mama · Kadi ya Bima ya Afya ya Kitaifa (NHIF)	· Hakuna malipo	· Hutegemea vile uchungu wa uzazi unavyoendelea hatua kwa hatua · Dharura-Haraka iwezekanavyo · Upasuajiusio wa lazima-Kulingana na makubaliano wakati wa miadi na daktari
Upasuaji · Uliopangwa · Wa dharura	· Kadi ya mahudhurio inayoonyesha tarehe ya upasuaji · Malipo ya amana · Kadi ya Bima ya Afya ya Kitaifa (NHIF) · Idhini kabla ya matibabu na NHIF(Pre-authorization)	· Hutegemea aina ya upasuaji	· Dharura: Haraka iwezekanavyo · Iliyopangwa: Kulingana na makubaliano wakati wa miadi na daktari
Kuruhusiwa kutoka hospitalini	· Maelezo mafupi ya matibabu kuhusu mgonjwa · Risiti za malipo ya ada · Kadi ya Bima ya Afya ya Kitaifa (NHIF) · Idhini kabla ya matibabu na NHIF (Pre-authorization)	· Kulingana na ankara	Saa 3
Huduma za Kuhifadhi Miili · Kutolewa kwa mwili	· Kibali kutoka kwenye wodi · Risiti za malipo kutoka kwenye wodi na chumba cha kuhifadhi maiti wafu · Hati za utambulisho wa jamaa wa karibu	**Kawaida** · Malipo ya kutayarisha mwili 4,700 pamoja na 470 kila siku **Binafsi** · 14,000 kwa siku 10 kisha, 1,070 kila siku	Saa 1
Malipo kwa wasambazaji wa bidhaa / huduma	· Nakala ya orodha ya bidhaa zilizoagizwa/nakala ya Huduma zilizotolewa · Hati ya kuwasilisha pamoja na hati ya upokezi wa bidhaa · Ankara (Invoice) · Maelezo ya benki ya mtoaji huduma/bidhaa	**HAKUNA MALIPO**	· Ndani ya siku 30 (vijana, walemavu na kina mama) · Siku 90 (kwa wengineo)
Kurejeshea mteja hela	· Maelezo ya benki ya mteja · Risiti asili · Nakala ya kitambulisho cha kitaifa/ pasipoti · Namba ya simu ya mkononi	**HAKUNA MALIPO**	· Siku 10 baada ya malipo ya Bima ya Afya ya Kitaifa (NHIF) kulipa Hospitali Mgonjwa wa · Kulazwa – siku 2 · Mgonjwa asiyelazwa- siku 1
Majibu kuhusu utekelezaji wa maazimio kwa mteja	· Pongezi/ malalamiko / maswali	**HAKUNA MALIPO**	· Kudhibitisha : Ndani ya siku 3 za kazi · Utatuzi : Ndani ya siku 14 za kazi baada ya kupokea malalamiko

MBINU YA MALIPO - Kutumia NHIF/Mpesa/Kadi ya Benki/kuhamisha pesa kwa benki na Bima nyingine za afya zinazokubalika na Hospitali Kuu ya Kenyatta.
-Kwa malipo ya kutumia Bima ya NHIF,pata nambari ya idhini kwa muda wa saa 24.
- Huduma Spesheli: Kitengo cha wagonjwa walio taabani na wodi ya wagonjwa dharura,huduma za figo,(Usafishaji damu kwa mashine ya figo na upandikishaji wa figo), Endoskopi,upasuaji wazi wa moyo).

Tanbihi

1. Idhini ya awali ya kadi ya Bima ya Afya ya Kitaifa **(NHIF)** inahitajika wakati wa kutafuta huduma kwa mgonjwa wa kulazwa na mgonjwa asiyelazwa.
2. Malipo haya ni kwa wananchi wanaoishi katika eneo la Jumuia ya Afrika Mashariki. Wateja watokao nje ya Jumuia ya Afrika Mashariki watatozwa ada hii maradufu.
3. Mkataba huu wa huduma haujumlishi malipo ya kitengo cha kibinafsi cha KNH Prime Care Centre **(Private Wing)**.
4. Binafsi **(Private)** inamaanisha wagonjwa wenye fomu za maombi ya uchunguzi kutoka kwa madaktari wao binafsi na wale wanaotoka hospitali nyingine.
5. Unashauriwa kutembelea mahali pa huduma mbalimbali ili upate maelezo zaidi kuhusu huduma unazohitaji.
6. Muda wa kusubiri: Ni muda wote unaohitajika ili kukamilisha unayohitaji.
7. Ripoti zinazo cheleweshwa zinaweza kusababishwa na utata wa kesi zinazohitaji mashauriano na majadiliano zaidi.

Vifupisho:

- CT–Tomografia iliyohifadhiwa kwenye kompyuta
- MRI–Picha itumiayo mridimo wa Smaku

Kuwasiliana na Hospitali:

- Wasiliana na msimamizi wa kitengo unachohudumiwa au unakili kwenye rejista ya maoni ya wateja iliyoko katika eneo la huduma.
- Wasiliana na maafisaa wa uhusiano mwema kupitia **Caffairs@knh.or.ke** au kitengo cha kushughulikia maslahi ya wagonjwa kupitia: Barua pepe ;**paffairs@knh.or.ke** au Simu **+2542726300**, Ext.**43121/43969/43770**, Rununu :**+2540708277621**, au wasiliana nasi kwa **1521** bila malipo.
- Wasilisha barua ya pongezi/maoni/malalamiko kwenye masanduku ya maoni yapatikanayo katika sehemu mbali mbali za huduma.
- Wakati wa usiku,siku za likizo na Wikendi, wasiliana na **Chumba cha wauguzi 108** kupitia: **+254722829500/1/2** Ext.**44037**, Barua pepe: **knhadmin@knh.or.ke**, Tovuti: **www.knh.or.ke**
- Facebook: **Kenyatta National Hospital** (Yenye nembo rasmi ya hospitali kama picha ya utambulisho).Twitter: **@KNH_Hospital**
- Wasiliana na afisa mkuu mtendaji (Ikibidi) kupitia **+25473064300** au **+254709854000**, Ext. **44037**, Barua pepe: **knhadmin@knh.or.ke**, Tovuti : **www.knh.or.ke.** Twitter: **@Ceoknh**
- Unaweza kuwasilisha malalamiko yako kwa Tume ya Utekelezaji wa Haki (CAJ), **S.L.P. 20414-00200**, Nairobi. Simu:**+254-20-2270000/2303000**. Barua pepe: **complain@ombudsman.go.ke**

***Sheria na masharti kutumika**
Ilikaguliwa Mei, 2023

Dkt. Evanson .N. Kamuri, EBS
AFISA MKUU MTENDAJI

Itakaguliwa tena Mei, 2026

ISO 9001:2015 Certified
Ref:KNH/M&C/83/005(b)