



MKATABA WA UTOAJI HUDUMA MWAKA WA 2026-2027

	Dibaji: Kituo cha Prime Care kimejitolea kutoa huduma za afya zinazozingatia thamani na kuboresha uzoefu wa mgonjwa.			
NO	HUDUMA	MAHITAJI YA MTEJA	GHARAMA (KES)	MUDA (MUDA WA UTARATIBU NA MUDA WA KUSUBIRI)
1	Ushauri kwa huduma ya wagonjwa wa nje	- Nambari ya usimamizi wa foleni - Hati za utambulisho kwa ajili ya usajili (Kitambulisho cha Taifa/Pasipoti/Kitambulisho cha Mwanafunzi/Cheti cha Kuzaliwa) - Uthibitisho halali wa malipo kwa ajili ya mashauriano	- Ushauri wa Jumla: 2,000 - Ushauri wa kitaalam: 3,500 - Kurudia ushauri wa kitaalam: 3,000 - Uchunguzi wa kimatibabu: 2,000 - Ripoti ya matibabu: 7,500	Dharura: dakika 10 Isiyo ya Dharura: Saa 3
2	Huduma za Meno	- Nambari ya usimamizi wa foleni - Hati za utambulisho kwa ajili ya usajili (Kitambulisho cha Taifa/Pasipoti/Kitambulisho cha Mwanafunzi/Cheti cha Kuzaliwa) - Uthibitisho halali wa malipo kwa ajili ya mashauriano	- Ushauri: 2000 - Kung’oa jino: 3000 - Kusafisha: 6000 - Kujaza: 6000 - Upungufu: Imefungwa: 6000 Fungua: 12000 - Mzizi wa meno: Mbele: 12000 Sehemu ya nyuma: 15000	- Saa 1 - Saa 2 - Saa 2 - Saa 2 - Saa 3 - Saa 3 - Saa 3
3	Uchunguzi wa maabara (Msingi)	- Amri ya uchunguzi - Sampuli/kielezo - Uthibitisho halali wa malipo - Kadi ya Kitambulisho cha Taifa	- Kipimo cha vimelea vya malaria: 650 - Hemogramu kamili: 1,400 - ESR: 600 - Urea, Elektroliti, Kreatini: 1,400 - Vipimo vya utendaji kazi wa ini: 1,400 - Kipimo cha wasifu wa mafuta: 1,800 - Sukari ya damu: 390 - Uchambuzi wa mkojo: 520 - Kipimo cha Utendaji wa Tezi: 4,320	- Saa 1 - Saa 1 - Saa 1 - Saa 2 - Saa 2 - Saa 2 - Saa 2 - Dakika 15 - Dakika 15 - Saa 2
4	Huduma za Radiolojia	- Amri ya uchunguzi - Uthibitisho halali wa malipo - Ripoti za awali za radiolojia inapohitajika	Ultrasound: 3,500 - 65,000 ECG: 1500 OPG: 2000 Scan ya CT: 8000 - 36,000 X – Ray: 2000 - 5000	Dharura: dakika 30 Isiyo ya dharura : saa 1
5	Huduma za chanjo	- Uthibitisho halali wa malipo - Kitambulisho cha Taifa/pasipoti ya usajili	Kulingana na ada za watumiaji wa dawa za hospitali zilizoidhinishwa	Dakika 30
6	Huduma za dawa Usambazaji wa dawa kwa wagonjwa wa nje	- Maagizo ya dawa halali - Uthibitisho halali wa malipo	Kulingana na ada za watumiaji wa dawa za hospitali zilizoidhinishwa	Dakika 30
	Huduma za dawa ya wagonjwa waliolazwa	Agizo la dawa katika HMIS	Kulingana na ada za watumiaji wa dawa za hospitali zilizoidhinishwa	Saa 1 dakika 30
	Maandalizi ya dawa bila muda maalum	- Maagizo ya dawa halali - Agizo la dawa katika HMIS - Uthibitisho halali wa malipo	Kulingana na ada za watumiaji wa dawa za hospitali zilizoidhinishwa	Saa 1
7	Kulazwa kwa wagonjwa (Uamuzi wa kimatibabu wa kufika wodi)	- Maelezo ya daktari kulazwa kwa wodi - Hati ya utambulisho kwa ajili ya usajili (Kitambulisho cha Taifa/Pasipoti/Cheti cha Kuzaliwa/Kitambulisho cha Mwanafunzi) - Uthibitisho halali wa malipo ya amana/barua ya ahadi kwa wateja wa kampuni - Kadi ya Bima/SHA - Hati za idhini ya awali	- Amana kwenye huduma za matibabu: 100,000 - Amana kwenye huduma ya upasuaji: 150,000 - Amana kwenye huduma za watoto: 100,000 - Kuhamisha kutoka KNH kuu kwenda PCC: 100,000 - Rufaa kutoka vituo vingine: 200,000 - Amana kwenye huduma za NBU: 300,000 - Amana kwenye huduma za CCU: - Kiingilio kutoka COC 250,000 - Rufaa: 300,000	Dharura: dakika 30 Isiyo ya Dharura: Saa 2

8	Huduma za Uzazi	- Maelezo ya daktari kulazwa kwa wodi - Hati ya utambulisho kwa ajili ya usajili (Kitambulisho cha Taifa/Pasipoti/Cheti cha Kuzaliwa/Kitambulisho cha Mwanafunzi) - Uthibitisho halali wa malipo ya amana/barua ya ahadi kwa wateja wa kampuni - Kadi ya Bima/SHA - Hati za idhini ya awali	- Amana ya kujifungua kwa kawaida: 50,000 - Amana ya kujifungua kwa upasuaji: 100,000	Dharura: dakika 30 Isiyo ya dharura: saa 24
9	Huduma za upasuaji	- Maelezo ya daktari kulazwa kwa wodi - Hati ya utambulisho kwa ajili ya usajili (Kitambulisho cha Taifa/Pasipoti/Cheti cha Kuzaliwa/Kitambulisho cha Mwanafunzi) - Uthibitisho halali wa malipo ya amana/barua ya ahadi kwa wateja wa kampuni - Kadi ya Bima/SHA - Hati za idhini ya awali	- Amana za huduma za upasuaji: 150,000 (bila kujumuisha vipandikizi) - Amana za huduma za upasuaji (Kulingana na gharama ya vipandikizi)	Dharura: dakika 30 Isiyo ya dharura: saa 24
10	Kuruhusiwa kutoka wodi	- Muhtasari wa utekelezaji - Uthibitisho halali wa malipo - Kadi ya SHA/Bima - Cheti cha kuzaliwa/arifa ya kuzaliwa - Hati za idhini ya awali - Cheti cha idhini	Kulingana na ankara	Saa 4
11	Malipo kwa wauzaji	- Nakala ya Agizo la Ununuzi/Huduma la eneo lako - Maelezo ya uwasilishaji na maelezo ya risiti ya bidhaa - Cheti cha ukaguzi na kukubalika - Ankara inayozingatia e-tims - Mkataba pale inapohitajika - Dhamana ya utendaji inapohitajika - Maelezo ya benki - Maoni ya kitaalamu - ETR kwa bidhaa zinazoruhusiwa kuongezwa VAT - Maelezo ya mkopo ikiwa yapo - Taarifa ya akaunti ya mtoa huduma	BILA MALIPO	Ndani ya siku 30 (vijana, walemavu na wanawake) Siku 90 (wengine)
12	Huduma za kurejeshewa pesa	- Maelezo ya benki - Risiti - Nakala ya Kitambulisho/Pasipoti ya Taifa - Nambari ya simu ya mkononi	BILA MALIPO	- Siku 10 baada ya malipo ya bima - Wagonjwa wa ndani - siku 14 - Mgonjwa wa nje - siku 1
13	Huduma za maoni ya wateja	Pongezi/Malalamiko/Maswali	BILA MALIPO	- Shukrani: Ndani ya siku 2 - Azimio: Ndani ya siku 14 baada ya kupokea malalamiko

NJIA YA MALIPO - Kupitia Bima za Huduma za Afya zinazokubalika / E-Citizen

Vidokezo:

- Idhini ya awali kupitia bima inahitajika wakati wa kulazwa kwa wodi.
- Kwa SHA, pata nambari ya marejeleo wakati wa kulazwa kwa wodi.
- Ada hizi zinawahusu Raia wa Jumuiya ya Afrika Mashariki. Raia wasio wa Jumuiya ya Afrika Mashariki watalipa ada mara mbili zaidi.
- Tafadhali tembelea sehemu husika za utoaji wa huduma kwa mwongozo zaidi kuhusu huduma/mahitaji na gharama mahususi.
- Muda wa kusubiri: muda wote unaochukuliwa kukamilisha mchakato wa kutoa huduma inayohitajika na mtumiaji wa huduma.
- Muda wa utaratibu: Muda wote unaochukuliwa kukamilisha utaratibu kwa mtumiaji wa huduma.
- Ripoti zilizochelewa zinaweza kusababishwa na ugumu wa kesi zinazohitaji mashauriano na majadiliano zaidi.

Vifupisho

- CCU - Kitengo cha Huduma Mahututi
- CT - Tomografia Iliyokokotolewa
- ESR - Kiwango cha Erothrocyte Sedimentation
- ECG - Electrocardiogram
- OPG - Orthopantomogram
- SHA - Mamlaka ya Afya ya Jamii
- PCC – Prime Care Center

Njia za Maoni:

- Mjulisha kiongozi wa timu au jaza rejista ya maoni ya wateja katika sehemu husika za huduma.
- Wasiliana na kitengo cha uuzaji na mawasiliano kupitia Barua pepe: kpcc-marketing@knh.or.ke . Simu ya BILA MALIPO 1521 .
- Andika pongezi/malalamiko/maulizo yako katika anwani ya barua pepe, rejista za maoni, na mifumo mbalimbali ya mtandaoni inayopatikana.
- Usiku/Sikukuu za Umma na Wikendi, wasiliana na PCC **Hotline: +254799495851**
- Facebook/Twitter/Instagram : [@KNHPPrimeCare](#) , Tovuti: www.knh.or.ke
- Mkurugenzi Mkuu-Prime Care Centre (kama chaguo la mwisho) kupitia: **+254-20-2726300 Ext. 44956**
- Wateja wana haki ya kukata rufaa kwa Tume ya Haki ya Utawala (CAJ), S.L.P. **20414-00200** , Nairobi, Simu: **+254-20-2270000/2303000** , Barua pepe: complain@ombudsman.go.ke

