KENYATTA NATIONAL HOSPITAL

MKATABA WA HUDUMA KWA WATEJA

HUDUMA	MAHITAJI YA MTEJA	MALIPO	MUDA WA KUSUBIRI
Usajili wa mgonjwa asiyelazwa	•Fomu ya uchunguzi •Hati za utambulisho (Kitambulisho cha kitaifa/ pasipoti/cheti cha kuzaliwa / kitambulisho cha shule) •Malipo ya ada ya ushauri wa daktari	•1,500 (ushauri wa daktari) •300 (kufungua faili katika zahanati maalum)	Isiyodharura: Saa 1 Dharura: Haraka iwezekanavyo
Kulaza Mgonjwa (Baada ya daktari kuamua kumlaza mgonjwa hadi kupewa 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 inapohitajika •Kadi ya SHA •Idhini kabla ya matibabu kutoka SHA (Pre-authorization) kwa matibabu yaliyoratibiwa	Kufungua faili: 300 Huduma za matibabu: 12,000 Huduma za upasuaji: 30,000 Matibabu ya mgonjwa kwenye chumba cha hali mahututi:100,000	•Dharura: Haraka iwezekanavyo •Isiyo dharura:Saa 2
Uchunguzi wa maabara (Msingi) •Kupima uwepo wa vimelea vya Malaria •Kipimo kamili cha damu, Urea, Electrolyte, kreatinini •Kupima utendakazi wa ini •Kupima kiwango cha Sukari ya Damu • Utoaji wa damu	•Fomu ya maombi ya uchunguzi wa maabara •Malipo kwa ajili ya uchunguzi wa maabara •Sampuli	**Kawaida** Sh.400 Sh.1,000 Sh.1,000 Sh.400 Bila Malipo **Kibinafsi** Sh.600 Sh.1,400 Sh.1,400 Sh.520 Bila Malipo	Saa 1 Saa 2 Saa 2 Dakika kumi na tano Dakika arubaini na tano
Huduma za Radiolojia •Eksirei / Uyoka •Eksirei ya Ultrasound •Uchunguzi wa tomografia ya kompyuta (CT Scan) •Uchunguzi wa picha kwa mvumo wa sumaku (MRI) •Radiolojia ya uingiliaji kati	•Fomu ya maombi ya uchunguzi wa radiolojia •Malipo kwa ajili ya uchunguzi wa radiolojia •Ripoti ya awali ya uchunguzi wa radiolojia	Kwa mwongozo wa malipo ya huduma	•Dharura: Haraka iwezekanavyo •Isiyo dharura: •Saa 24 •Saa 5 •Saa 24 •Saa 24
Ukaguzi kwenye zahanati/kliniki	•Kadi ya mahudhurio •Malipo ya ada ya ushauri wa daktari	Sh 1,500	Saa 1
Utoaji wa dawa kwa wagonjwa wasio lazwa	•Maagizo halali ya daktari kuhusu dawa •Hati ya malipo ya mgonjwa/ ankara	Malipo ya dawa kulingana na mwongozo rasmi wa hospitali ulioidhishwa	Dakika arubaini na tano
Uhakiki wa agizo la tiba, ugawaji utayarishi na uchanganyaji wa dawa za kemotherapia	•Faili ya rekodi ya matibabu ya mgonjwa •Agizo halali/agizo/ karatasi ya matibabu •Idhini awali ya matibabu kutoka kwa SHA/ risiti ya malipo/ ankara **Kwa wagonjwa wanaolazwa;** •Hitaji la kukabiliana na kutoa vocha /mahitaji ya ndani •Fomu isiyo ya ratiba	Malipo ya dawa kulingana na mwongozo rasmi wa hospitali ulioidhishwa	Saa 3
Huduma za uzazi •Kujifungua kikawaida •Kujifungua kupitia upasuaji	•Kadi ya kuhudhuria zahanati kabla ya kujifungua •Barua ya rufaa na vipimo vya picha ya ujauzito •Malipo kamili ya SHA	**Malipo ya moja kwa moja:** •Kujifungua kawaida Sh. 12,000 •Kujifungua kwa msaada Sh. 12,000 •Kujifungua kwa njia ya upasuaji Sh. 30,000	•Kutegemea na uchungu wa uzazi unavyoendelea hatua kwa hatua •Dharura-Haraka iwezekanavyo •Upasuaji usio wa lazima-Kulingana na makubaliano wakati wa miadi na daktari
Upasuaji •Wa dharura •Uliopangwa	•Kadi ya mahudhurio inayoonyesha tarehe ya upasuaji •Malipo ya amana •Bima ya afya halali ya SHA •Ombi la ruhusa ya kabla ya upasuaji iliyojazwa na kuidhinishwa na SHA(Pre-authorization) •Fomu za madai ya ada za SHA	Kulingana na ada iliyoidhinishwa na hospitali	•Dharura: Haraka iwezekanavyo •Iliyopangwa: Kulingana na makubaliano wakati wa miadi na daktari
Kuruhusiwa kutoka hospitalini	•Maelezo mafupi ya matibabu kuhusu mgonjwa •Ripoti za radiolojia au maulizo •Matokeo ya damu ya karibuni •Risiti za malipo ya ada •Fomu za madai ya ada kutoka kwa SHA •Fomu za idhini ya upasuaji •Idhini kabla ya matibabu na SHA (Pre-authorization) •Fomu za matibabu,nakala kutoka kwa chumba cha upasuaji ikiwa upasuaji ulifanyika	Kulingana na ankara	Saa 4
Huduma za Kuhifadhi Miili Kutolewa kwa mwili	•Risiti za malipo kutoka kwenye wodi na chumba cha kuhifadhia wafu •Maulizo ya uchunguzi wa maiti •Hati za utambulisho wa jamaa wa karibu	**Kawaida** •Malipo ya kutayarisha mwili-Sh.10,000 ongeza Sh.670 kwa siku •Malipo ya uchunguzi wa mfu Sh. 8,000 **Binafsi** •Sh.20,800 na ndani ya siku 10 (package) baadaye Sh.1,500 kwa siku •Malipo ya uchunguzi wa mfu Sh. 8,000	Dakika arubaini na tano
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	Bila Malipo	Ndani ya siku 30 (Vijana, Walemavu na Wanawake) Siku 90 -Wengine
Kurejeshea mteja hela	•Maelezo ya benki ya mteja •Risiti asili •Nakala ya kitambulisho cha kitaifa/ pasipoti •Namba ya simu ya mkononi	Bila Malipo	•Siku 10 baada ya malipo kutoka kwa SHA kwa mgonjwa aliyelazwa •Siku 2 kwa Mgonjwa asiyelazwa
Kutembelea Mgonjwa	•Kitambulisho cha kitaifa /Pasipoti	Bila Malipo •Kwa masaa yaliyoratibiwa ya kutembelea wagonjwa	Dakika 5
Majibu kuhusu utekelezaji wa maazimio kwa mteja	•Pongezi/ malalamishi /maswali	Bila malipo	•Kudhibitisha : Ndani ya siku 3 za kazi •Utatuzi : Ndani ya siku 14 za kazi baada ya kupokea malalamishi

MBINU YA MALIPO - Kutumia SHA/E-citizen (Paybill 222-222)/Mpesa/Kadi ya Benki/kuhamisha pesa kwa benki na Bima nyingine za afya zinazokubalika na Hospitali Kuu ya Kenyatta.
- Kwa malipo ya kutumia SHA, pata nambari ya idhini punde tu baada ya kulazwa.
- Huduma Spesheli: Kitengo cha wagonjwa walio mahututi 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 **SHA** inahitajika wakati wa kutafuta huduma kwa mgonjwa wa kulazwa.
2. Huduma zote za wagonjwa wa nje hutolewa kwa malipo ya fedha taslimu kupitia tovuti ya eCitizen
3. 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.
4. Mkataba huu wa huduma haujumlishi malipo ya kitengo cha kibinafsi cha Prime Care Centre.
5. Binafsi **(Private)** inamaanisha mgonjwa mwenye fomu za maombi ya uchunguzi kutoka kwa daktari wake binafsi na yule anayetoka hospitali nyingine.
6. Unashauriwa kutembelea mahali pa huduma mbalimbali ili upate maelezo zaidi kuhusu huduma unazohitaji.
7. Muda wa kusubiri: Ni muda wote unaohitajika ili kukamilisha unayohitaji.
8. Ripoti zinazo cheleweshwa zinaweza kusababishwa na utata wa kesi zinazohitaji mashauriano na majadiliano zaidi.
9. Wageni wenye mahitaji ya kipekee wanashauriwa kutembelea kituo cha kushughulikia wateja (**Information Centre**) masaa ya kazi ambapo watapokea huduma.

Vifupisho:
•CT–Tomografia iliyohifadhiwa kwenye kompyuta
•MRI–Picha itumiayo mvumo wa Sumaku

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/malalamishi 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**; X :**@KNH_Hospital**, TikTok: **@knhofficialpage,** LinkedIn: **@knhofficialpage**
•Mkurugenzi Mkuu Mwandamizi – Huduma za Kliniki kupitia **+254729666664** au Mkurugenzi wa Huduma za Uuguzi kupitia **+254729333336**.
•Wasiliana na afisa mkuu mtendaji (Ikibidi) kupitia **+254724555444 /+25473064300** au **+254709854000**, Ext. **44037**, Barua pepe: **knhadmin@knh.or.ke**, Tovuti : **www.knh.or.ke.** Twitter: **@Ceoknh**
•Unaweza kuwasilisha malalamishi 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 2026

Dr. Richard Lesiyampe, CBS
Afisa Mkuu Mtendaji

Itakaguliwa tena Mei 2029

Ref:KNH/M&C/83/010 (b)