HOTUBA YA MKURUGENZI MKUU WA MFUKO WA TAIFA WA BIMA YA AFYA BW. BERNARD KONGA WAKATI WA KUKABIDHIWA CHETI CHA UTOAJI WA HUDUMA BORA KWA VIWANGO VYA KIMATAIFA (ISO) TAREHE 20/08/2018

Mheshimiwa Naibu Waziri wa Afya, Maendeleo ya Jamii, Jinsia Wazee na Watoto,

Mheshimiwa Mama Anne Makinda, Mwenyekiti wa Bodi ya Wakurugenzi ya Mfuko wa Taifa wa Bima ya Afya na Spika Mstaafu;

Wajumbe ya Bodi ya Wakurugenzi ya Mfuko wa Taifa wa Bima ya Afya;

Viongozi wa Taasisi na Idara Mbalimbali mliopo hapa,

Mganga Mkuu wa Mkoa wa Dar es Salaam,

Mwakilishi kutoka BSI,

Viongozi wa Vyama vya Wafanyakazi,

Watumishi Wote wa Mfuko wa Taifa wa Bima ya Afya,

Ndugu Wanahabari,

Wageni Waalikwa;

Mabibi na Mabwana.

Itifaki imezingatiwa.

Mheshimiwa Mgeni Rasmi, Awali ya yote napenda kumshukuru Mwenyezi Mungu kwa kutujalia afya njema sisi sote na kutuwezesha kujumuika pamoja katika halfa hii fupi kwa siku ya leo. Aidha, kwa niaba ya Menejimenti ya Mfuko wa Taifa wa Bima ya Afya, ninayo heshima na furaha kubwa kusimama na kuwakaribisha viongozi wote mlioitikia wito na

kujumuika nasi katika kufanikisha tukio hili muhimu la kukabidhiwa cheti cha utoaji wa huduma bora kwa Viwango vya Kimataifa (International Standards). Kwa kweli, tumefarijika sana na uwepo wenu kwani tunafahamu mna majukumu mengi, lakini mmetambua umuhimu wa mwaliko wetu na hatimaye kuweza kujumuika nasi katika halfa hii fupi siku ya leo. Tunashukuru na asanteni sana.

Mheshimiwa Mgeni Rasmi, Mfuko wa Taifa wa Bima ya Afya ulianza shughuli zake tarehe 1 Julai 2001 na katika kipindi chote cha utekelezaji wa majukumu yake, Mfuko umeendelea kubuni mikakati mbalimbali ya uboreshaji wa utoaji wa huduma kwa wanachama licha ya uwepo wa changamoto mbalimbali zinazojitokeza na hasa za utoaji wa huduma za afya kwa viwango vya kuridhisha.

Kutokana na changamoto hizo, Mfuko umeendelea kubuni mbinu na mikakati mbalimbali ya uboreshaji wa utoaji wa huduma na utendaji wa shughuli zake ili kuongeza tija na ufanisi katika utoaji wa huduma bora kwa wanachama na wananchi kwa ujumla.

Aidha, uwepo wa changamoto mbalimbali katika utoaji wa huduma umeufanya Mfuko kutumia changamoto hizi kuwa ni fursa na daraja la kujipanga vyema na kuweka mikakati madhubuti kuondoa kero na malalamiko kutoka kwa wanachama na wadau wake kwa ujumla. Moja ya mkakati na maamuzi makubwa ilikuwa ni kuingia katika mchakato wa utekelezaji wa utoaji wa huduma kwa Viwango vya Kimataifa (Quality Management System - ISO Certification).

Kuanza rasmi kwa utekelezaji wa utoaji wa huduma kwa viwango vya kimataifa;

Mheshimiwa Mgeni Rasmi, mchakato huu wa utekelezaji wa utoaji wa huduma ambazo leo tutakabidhiwa cheti muda mfupi kutoka sasa ulianza rasmi Januari 2017 na kumalizika Mei 2018 ambapo Mfuko uliingia

makubaliano na Mtaalam Mshauri wa masuala ya utoaji wa huduma kwa viwango vya Kimataifa kupitia Kampuni ya Abbey Management Development International (ADMI) kutoka nchini Uingereza ambayo ilishinda zabuni na kuanza kusimamia utekelezaji wa suala hili.

Kwa kuwa nimelitaja jambo hili hapa, naomba nitambue kazi kubwa iliyofanywa na mtaalam mshauri Bw. Manni Quashi ambaye alikuwa bega kwa bega na kamati iliyopewa jukumu la kusimamia utekelezaji wa mpango huu kwa niaba ya Menejimenti ya Mfuko. Naitambua kazi nzuri na ya kujituma iliyofanywa na Kamati niliyoiteua ikiongozwa na Bw. Christopher Mapunda ya kusimamia utekelezaji wa mpango huu. Asanteni sana.

Ili kuweza kutekeleza mchakato huu kwa ukamilifu, Mfuko uliamua kuanza mchakato huu kwa Ofisi yake ya Makao Makuu na Ofisi ya Mkoa ya Ilala. Bodi tayari imeshauagiza uongozi wa Mfuko kuendeleza mchakato huu kwa ofisi zilizobaki za Mfuko na tumejipanga kufanya hivyo kuhakikisha huduma zinatolewa kwa kiwango cha Kimataifa kwa ofisi zote za Mfuko.

Mheshimiwa Mgeni Rasmi, Utekelezaji wa suala hili haikuwa kazi rahisi kutokana na ukweli kwamba, suala hili ni jambo jipya katika mazingira yetu ya kazi na mtaalam mwelekezi alikua na kazi kubwa ya kubadilisha mitazamo ya watumishi katika utekelezaji wa majukumu yao kutoka katika kufanya kazi kwa mazoea hadi kufanya kazi kwa kuzingatia taratibu, kanuni na miongozo ya kazi iliyowekwa na kwa kuzingatia viwango vinavyotakiwa.

Mifumo yote ya utendaji kazi ya Mfuko ilihuishwa na kuiwekea utaratibu maalum wa kufuata katika kutekeleza majukumu ya Mfuko. Hii ilifanyika ili kuleta matokeo yenye tija na yanayopelekea kuridhika kwa wadau wetu.

Mbali na hiyo, jambo jingine muhimu ambalo lilihitajika kufanywa na Menejimenti ili kufikia hatua hii ni kuwekeza katika uboreshaji wa mazingira ya kufanyia kazi, vitendea kazi kwa watumishi pamoja na usimamizi imara wa utekelezaji wa majukumu ya Mfuko kutoka kwa Menejimenti.

Mheshimiwa Mgeni Rasmi, Kabla sijaenda mbali, naomba nitaje baadhi ya maeneo ambayo katika utekelezaji wa suala hili yalipewa kipaumbele ambayo ni pamoja na:-

1. **Uandaaji wa vitambulisho vya wanachama kwa wakati**. Katika suala hili, awali wanachama walilalamikia ucheleweshaji wa vitambulisho ambavyo vilikuwa vikitoka kati ya muda wa siku 21 hadi siku 30 ambapo kwa sasa tumeondokana na changamoto hiyo kwa kutoa vitambulisho ndani ya siku nne hadi saba. Aidha, kwa sasa kila Ofisi ya Mkoa imejengewa uwezo wa kuandaa vitambulisho vya wanachama huko walipo.

2. **Ulipaji wa malipo ya watoa huduma kwa wakati**. Mheshimiwa Mgeni Rasmi suala hili lilikuwa ni changamoto kubwa ambayo ilichangia utoaji wa huduma isiyoridhisha kwa wanachama na hii ilitokana na kulipa madai kutoka kwa watoa huduma kati ya muda wa siku 60 hadi 90 ambapo kwa sasa Mfuko unalipa kwa wastani wa muda wa ndani ya siku 30 tangu dai kuwasilishwa.

3. **Kupunguza malalamiko ya wanachama,** Msheshimiwa Mgeni Rasmi, kabla ya kuingia katika utekelezaji wa utoaji wa huduma kwa viwango vya Kimataifa, Mfuko ulikabiliana na malalamiko mengi kutoka kwa wadau mbalimbali ambayo hayakufanyiwa kazi kwa wakati uliotakiwa. Baada ya kuanza utekelezaji wa utoaji wa huduma bora kwa viwango vya kimataifa, Mfuko uliweka utaratibu maalum kwa kuanzisha dawati la kupokea na kushughulikia malalamiko na hoja mbalimbali za wadau kwa wakati.

   Pamoja na kuanzishwa kwa dawati hilo, Mfuko ulipanua wigo wake wa uwazi kwa kuongeza muda wa kazi katika kituo cha huduma kwa wateja kwa lengo la kuongeza tija na ufanisi katika utoaji wa huduma

lakini pia kutatua kero na changamoto zinazojitokeza kwa wanachama wetu.

Mhe. Mgeni Rasmi, ni kweli kwamba Mfuko unapimwa kwa huduma unazotoa kwa wadau wake. Hata vivyo Mfuko una changamoto ya huduma wanazopata wanachama wake katika vituo vya kutolea huduma. Mfuko unajitahidi kuwa karibu zaidi na watoa huduma ili kuhakikisha kwa pamoja tunafikisha huduma bora kwa wanachama. Ni ombi letu kwamba watoa huduma wajipange kuhakikisha wanatoa huduma nzuri kwa wanachama wa Mfuko. Kwa hatua tuliyofikia, hatutaweza kuvumilia vituo ambavyo vinalalamikiwa na wanachama wetu kwa kutoa huduma mbaya bila sababu za msingi.

4. **Kuboresha mazingira na hasa maeneo ya kazi.** Mfuko umefanya maboresho makubwa wa maeneo ya kufanyia kazi pamoja na mazingira ya kuhuduma wadau wake. Hii limeongeza unadhifu na mwonekano bora zaidi wa ofisi za Mfuko ambao umeongza morali wa kazi kwa watumishi na kuridhika kwa wadau wanaotufikia.

5. **Kuboresha mifumo na taratibu za utendaji kazi.** Hii lilihusisha kuhuisha mifumo yote ya utendaji kazi ya Mfuko kwa kuiwekea utaratibu maalum unaopimika. Hii limewezekana kwani mwisho wa siku inawezekana kupima mafanikio au kushindwa kwa mtekelezaji au msimamizi wa mfumo husika. Jambo hili limeondoa urasimu usio wa lazima na kuongeza tija.

Mheshimiwa Mgeni Rasmi, yote haya yamewezekana tu baada ya kuingia katika mchakato huu ambao Bodi ya Wakurugenzi ikiongozwa na Mama yetu mpendwa Mheshimiwa Anne Makinda ambaye kwa kiwango kikubwa yeye na Bodi yake walitupatia ushirikiano mkubwa ili kuhakikisha kwamba lengo linafikiwa na wanachama na wananchi wananufaika na huduma zilizo bora kutoka kwetu.

Mikakati ya Mfuko katika kuendeleza huduma hizi;

Mheshimiwa Mgeni Rasmi, Mara nyingi tunasema mwanzo wa kitu ndio mgumu. Lakini hata hivyo, ninaona wazi kwamba tunahitaji kujipanga vema kuhakikisha tunadumisha viwango hivi kwa siku zote zijazo. Mfuko unayo mipango mbalimbali ya muda mfupi na muda mrefu ya kuhakikisha kwamba utoaji wa huduma bora kwa wanachama na wadau wengine kwa ujumla kwa viwango vya kimataifa unakuwa endelevu na kuboreshwa siku hadi siku ili na kuwa mfano bora hata kwa nchi zingine.

Mheshimiwa Mgeni Rasmi, Kama nilivyotangulia kusema hapo awali, utekelezaji wa suala hili ulianzia katika Ofisi ya Makao Makuu na Ofisi ya Mkoa wa Ilala ambazo ndizo zimewezesha upatikanaji wa cheti hiki.

Ili kuhakikisha utekelezaji wa suala hili unatekelezwa kwa nchi nzima, Mfuko umepanga kutekeleza mpango huu katika ofisi za Mikoa ya Temeke, Kinondoni na Dodoma kuanzia mwezi Septemba 2018 na baadae katika ofisi zote za Mfuko.

Mheshimiwa Mgeni Rasmi, Suala la kuthibitishwa na kukabidhiwa cheti ni suala moja na linabariki. Hata hivyo, sisi kama Mfuko tunajivunia mabadiliko tuliyopata katika utendaji wetu wa kazi na huduma bora tunazotoa kwa wadau wetu katika ofisi ambazo tayari zimepita katika mchakato huu. Hili ndilo linatupa nguvu za kuendelea mbele na kudumisha viwango hivi.

Kuelekea afya bora kwa wote:

Mheshimiwa Mgeni Rasmi, Wakati tukitekeleza haya, Mfuko unatambua jukumu lake kubwa la kuhakikisha wananchi wengi zaidi wanajumuishwa kwenye mfumo wa bima ya afya. Kutokana na azma ya Serikali katika suala hili, tumejipanga kuhakikisha ifikapo mwaka 2020 asilimia 50 ya watanzania wote iwe imefikiwa ili wananchi hawa wawe na uhakika wa kupata huduma za matibabu wakati wowote bila kikwazo cha fedha.

Hadi kufikia tarehe 30 Juni 2018, hali ya utekelezaji wa baadhi ya majukumu muhimu ya Mfuko kwa ufupi ilikuwa kama ifuatavyo:-

- Jumla ya **wanufaika 16,878,435 (NHIF na CHF) sawa na asilimia 32%** ya watanzania wote wanapata huduma za matibabu chini ya utaratibu wa bima ya afya kupitia mifuko ya bima ya Afya ya Umma;

- Jumla ya kiasi cha **TZS 373,601.88 milioni kililipwa kwa watoa huduma** waliosajiliwa na Mfuko kwa huduma zilizotolewa kwa wanachama wa Mfuko na wategemezi wao. Malipo haya ya fedha kwa vituo vya huduma yamesaidia sana kuboresha upatikanaji wa huduma bora kwa wanachama na wananchi kwa ujumla;

- Jumla ya **vituo vipatavyo 7,730** vinatoa huduma za afya kwa wanachama wa NHIF sehemu mbalimbali nchini. Vituo hivi vinajumuisha Vituo vya Serikali, Madhehebu ya Dini, Watu Binafsi na Mashirika yasiyo ya Kiserikali

- Jumla ya kiasi **cha Shs 7,279.27 milioni** zilitolewa kwa ajili ya Mikopo ya Vifaa Tiba, Dawa na Ukarabati wa Majengo ambapo tangu kuanzishwa kwa mpango huu zaidi ya **vituo 255** vimenufaika.

- Mfuko umeendelea kuboresha huduma kupitia kupitia **kuimarisha mifumo ya TEHAMA**. Tumefanikiwa kuweka mifumo mbalimbali ambayo kwa kiasi kikubwa imefanikisha kurahisisha huduma na kuzifanya kuwa za kisasa zaidi.

- Mfuko umeshaanza **mradi wa vitambulisho vipya** vya kisasa zaidi ambavyo vinauwezo mkubwa zaidi wa kiusalama. Tumeshaanza kugawa vitambilisho hivi kwa wanachama wapya wa Mfuko na vimeanza pia kutumika kwenye vituo vya huduma.

- Kuendelea na mpango wa **uhamasishaji Umma** unaolenga kutoa elimu ya kupima afya na ushauri wa kubadili mtindo wa maisha ili kuepuka magonjwa yasiyo ya kuambukiza kama vile saratani, kisukari, magonjwa ya moyo.

- Kuendelea na mpango wa **kupeleka madaktari bingwa** katika maeneo ya pembezoni kwa huduma za matibabu zinazohitaji rufaa kwa lengo la kupunguza usumbufu kwa wananchi kwa kufuata huduma hizi mikoa ya mbali, Kufikisha huduma karibu na wanachama kwa kufungua ofisi kila mkoa pamoja na ofisi ya Zanzibar. Hadi sasa, mikoa ya **Rukwa, Lindi, Mtwara, Geita, Kigoma, Kagera, Mara** na mingine imenufaika na mpango huu.

Mheshimiwa Mgeni Rasmi, Baada ya kueleza haya, naomba nimalizie kwa kusema yafuatayo:-

a. **Tutaendelea kuboresha utendaji kazi wetu siku hadi siku ili kukidhi matarajio ya Serikali yetu na wananchi kwa ujumla.**

b. **Tutaendelea kuimarisha upatikanaji wa huduma bora zenye viwango vya Kimataifa kupitia fursa mbalimbali ili kuwawezesha wananchi kupata huduma wanazozihitaji katika vituo vya matibabu**

c. **Tutaendelea kuwa wabunifu na wachapakazi kwa kupanga mikakati madhubuti itakayo kutatua changamoto zinazojitokeza ili kuongeza tija na ufanisi katika kutimiza majukumu yetu ya kila siku**

Mheshimiwa Mgeni Rasmi baada ya kusema haya, nimalizie kwa kukushukuru tena kwa muda wako pamoja na waalikwa wote kuja kufurahia pamoja nasi mafanikio hayo tunayopata leo. Tukijaliwa uhai, tutakukaribisha tena kuja kushiriki nasi tukiwa tunapokea cheti katika awamu ya pili.

Mungu ibariki Tanzania, Mungu ibariki NHIF.

Asanteni sana kwa kunisilikiza.