
Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: 7 ta' Marzu 2022
Data aġġornata: 4 ta' Mejju 2023

In-numru tal-verżjoni: 1.2

Id-dipartiment responsabbli biex jaġġorna
dan id-dokument: Id-Direttorat għall-Finanzjament
tal-Kura tas-Saħħa

WERREJ

1. Għan	2
2. Min aħna u x' nagħmlu	2
3. Principji gwida	3
4. Klijenti tad-direttorat għall-finanzjamenti tal-kura tas-saħħa/Entitlement unit	3
5. Kif tista' tikkuntattjana	6
6. Aħna qegħdin għad-dispożizzjoni tiegħek	6
7. Feedback u lmenti	7
8. Impenn għal titjib kontinwu	8
9. Appendiċi 1	10

1. GĦAN

Is-servizzi li nipprovdu huma msejsa fuq Charter ta' Servizz ta' Kwalità li jinforma lill-klijenti tagħna dwar il-livell ta' servizz li għandhom jistennew li jirċievu. Dan jirrifletti l-impenn tagħna, kif ukoll dak tas-Servizz Pubbliku ta' Malta, għall-għoti ta' Servizz ta' Eċċellenza billi jhaddan il-Mudell ta' Kwalità tal-4 Pilastri li fuqhom huwa msejjes is-Servizz Pubbliku:

VUĊI: Nisimgħu lill-klijenti u ma niddejqux nisimgħu l-kritika għas-servizz li noffru u l-ideat li jkollhom kif intejbu s-servizz għalihom. Naraw l-ideat li l-klijenti jwasslulna u nsahħu l-iskema ta' ideat li jiġu minn fost l-impjegati;

DISINN: Niffurmaw politiki u proċessi li jilħqu l-livelli mixtieqa mill-klijenti;

PAKKETT: Servizz f'waqtu, ta' livell u faċli li jilhaq u jintlaħaq;

KONTABILITÀ: Il-qofol ta' servizz onest u li jagħti garanzija ta' onestà. Kontabilità tfisser ukoll lealtà lejn il-klijent li jagħmel użu mis-servizz li nagħtu li tissarraf u tkun manifestata f'dawn l-istess principji bażiċi li rridu nħaddmu.

2. MIN AĦNA U X'NAGĦMLU

IL-MISSJONI TAGĦNA

Nagħtu pariri, niċċertifikaw u niehdu ħsieb it-talbiet għall-kura tas-saħħa skont ir-Regolamenti tal-UE w il-liġi nazzjonali. Nipprovdu tagħrif f'waqtu billi nqiegħdu l-ewwel il-ħtiġijiet tal-klijent waqt li nħabirku u naħdmu biex inħaddnu bidliet u żvilupp professjonali bla waqfien. Ir-responsabbilta', l-onesta', u l-ħila huma valuri ewlenin fl-għoti tas-servizzi tagħna.

3. PRINĊIPJI GWIDA

L-operat kollu tagħna jimxi fuq u huwa kommess għall-5 Kriterji ta' Servizz ta' Kwalità:

AFFIDABILITÀ: Aħna impenjati li niżguraw li s-servizzi li nipprovdu huma konformi ma' dak imwiegħed. Aħna se nipprovdu informazzjoni preċiża u l-klijent jista' jitlob li tkun bil-miktub. Is-servizzi tagħna huma konsistenti u kommessi għall-ħtiġiet tal-klijenti.

EMPATIJA: Aħna impenjati li nipprovdu servizzi li huma mfassla għall-bżonnijiet tal-klijenti tagħna u offriti b'attenzjoni individwali. Aħna se nistinkaw biex nikkomunikaw b'lingwa li hija ħielsa minn lingwaġġ tekniku, u se niżguraw li s-servizzi tagħna jkunu aċċessibbli għal kulhadd.

ASSIGURAZZJONI: L-istaff tagħna huwa infurmat u edukat. Aħna impenjati li nipprovdu servizz professjonali li l-klijenti jistgħu jafdaw.

REAZZJONI: Aħna nipprovdu s-servizzi tagħna fil-ħin u mingħajr dewmien bla bżonn. Aħna impenjati li nwiegħbu għat-talbiet, problemi jew ilmenti tal-klijenti.

TANĠIBBLI: L-uffiċċji tagħna joffru ambjent nadif u sigur fejn is-servizzi tagħna jistgħu jiġu mfittxija b'mod konvenjenti u sigur.

4. IL-KLIJENTI TAD-DIRETTORAT GĦALL-FINANZJAMENT TAL-KURA TAS-SAĦĦA / ENTITLEMENT UNIT

Il-klijenti għas-servizzi rregolati minn dan iċ-charter huma:

- Ċittadini Maltin
- Ċittadini tal-UE li jgħixu f'Malta
- Ċittadini tal-UE li għalihom Malta hija l-Istituzzjoni Kompetenti
- Ċittadini ta' Pajjiżi Terzi li għandhom permess tax-xogħol u jhallsu kontribuzzjonijiet tal-Assigurazzjoni Nazzjonali jew jirċievu pensjoni tal-Istat minn Malta
- Ċittadini ta' Pajjiżi Terzi li magħhom Malta għandha Ftehim Bilaterali dwar is-Saħħa
- Kull persuna oħra li hija intitolata għall-kura tas-saħħa pubblika b'xejn f'Malta
- Istituzzjonijiet/dipartimenti/direttorati lokali pubbliċi u privati korrispondenti
- Il-Kummissjoni Ewropea
- Istituzzjonijiet kompetenti minn madwar l-Istati Membri tal-UE

5. IMPENN TAS-SERVIZZ

Aħna niżguraw li nonoraw b'mod assolut, kull żmien li jieħu s-servizz u li jkun fil-kontroll tagħna. Meta s-servizz mitlub ikun jiddependi fuq dipartimenti jew entitajiet oħra, aħna kommessi li nikkuntattjawhom aħna stess sabiex inti tkun tista' tircievi tweġiba finali fil-ħin.

KOMUNIKAZZJONI

Speçifika, dritt għall-punt u mingħajr termini tekniċi. Kull informazzjoni tkun mogħtija kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż. Korrispondenza li nirċevuha bil-Malti nweġbuha bil-Malti, filwaqt li kull korrispondenza oħra tkun imwieġba bl-Ingliż.

BINJIET

Aċċess sħiħ għan-nies ta' kull abilità u ċertifikazzjoni regolari tas-sigurtà tal-binjiet mogħtija mill-awtoritajiet kompetenti.

TALBA GĦAL INFORMAZZJONI PERMEZZ TAS-SIT ELETTRONIKU/IMEJL/ TELEFOWN/MIDJA SOĊJALI/ POSTA TRADIZZJONALI

Tweġiba finali fi żmien 3 t'ijiem tax-xogħol.

TALBA GĦAS-SERVIZZ

Għamel referenza għall-Appendiċi 1 biex tara lista ta' servizzi.

TELEFONATI

Fil-jiem tax-xogħol, jitwieġbu mat-3 darba li jdoqq it-telefown.

**RIKONOXIMENT
TAL-KOMUNIKAZZJONI**

Fi żmien jum tax-xogħol minn meta tasal it-talba għall-informazzjoni jew applikazzjoni għal servizz. Din tista' ma tingħatax kemm-il darba s-servizz jew informazzjoni jingħataw fl-istess żmien.

APPUNTAMENTI

Tweġibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu provduti fi żmien jum tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun sa żmien tlett ijiem tax-xogħol mid-data tat-talba.

Meta tattendi għall-appuntament mhu se jkollok l-ebda ħin ta' stennija. Se nirrispettaw il-ħin mogħti lilek. Jekk tasal tard, nirriżervaw id-dritt li l-appuntament tiegħek jerga' jiġi skedat għal ħin/data differenti.

**ĦIN FIL-KJU (FEJN
APPLIKABBLI)**

Inti tkun milqugħ/a mal-wasla tiegħek u jiġi mistoqsi lilek dwar x'għandek bżonn biex tinqeda. Tittieħed imbagħad għand l-uffiċjal li se jaqdik. Il-ħin fil-kju jkun ta' madwar 5-10 minuti f'ċirkostanzi normali.

INFORMAZZJONI ONLINE

L-informazzjoni fuq il-mezzi ta' komunikazzjoni tagħna se tinżamm aġġornata. Jekk għandek aċċess għall-internet, tista' ssib informazzjoni rilevanti fuq is-sit web tagħna:

Sit elettroniku tal-Ministeru –
<https://www.ehic.gov.mt/>

Indirizz elettroniku – entitlement.health@gov.mt

Barra minn hekk, il-ħin li jieħu s-servizz (dan hu l-ħin li jittieħed biex tiġi pproċessata applikazzjoni), il-kriterji tal-eligibilità, u r-rekwiżiti tal-applikazzjoni li huma deskritti f'Sezzjoni 10 ta' dan id-dokument, għandhom japplikaw.

6. KIF TISTA' TIKKUNTATTJANA

Ladarba applikazzjoni jew talba għal informazzjoni tkun magħmula magħna, aħna se nkunu responsabbli biex nevalwawha, insegwuha, filwaqt li nżommuk infurmat biex niżguraw li inti tircievi tweġiba definittiva.

L-assistenza tagħna tista' takkwistaha permezz tal-mezzi sussegwenti, fil-hin speċifikat:

A. L-uffiċċju/i tagħna

Malta

Id-Direttorat għall-Finanzjament tal-Kura tas-Saħħa/Entitlement Unit

Is-Sular t'isfel,
Ex-Outpatients Block,
Sptar San Luqa, It-Telgħa ta' Gwardamangia,
G'Mangia PTA 1010

Għawdex

Sptar Ġenerali ta' Għawdex,
L-Uffiċċju tal-Kontabbiltà u d-Dħul,
Triq l-Arcisqof Pietru Pace,
Ir-Rabat, Għawdex VCT 2520,

B. Hinijiet tal-ftuħ

Malta

Mit-tnejn sal-Ġimgħa
mit-08:00 sas-13:00

Għawdex

Mit-tnejn sal-Ġimgħa
mit-08:00 sas-14:00

Ċ. Bit-Telefown

Malta

2595 2400
(matul il-hinijiet ta' hawn fuq)

Għawdex

2344 6195
(matul il-hinijiet ta' hawn fuq)

D. Imejl:

entitlement.health@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku:

<https://ehic.gov.mt/>

F. Apps: I-app tal-mobile tagħna

hija disponibbli biex titniżżel mill-Google Play jew Apple App store u tista' tintuża biex jintalbu dokumenti ta' intitolament u ħafna aktar. Il-holoq biex titniżżel jistgħu jinstabu fuq il-paġna ewlenija tas-sit web tal-Entitlement Unit
<https://www.ehic.gov.mt>

7. AĦNA QEGHDIN GĦAD-DISPOŻIZZJONI TIEGĦEK

Aħna impenjati sabiex ngħinukom tiksbu l-informazzjoni u d-dokumenti neċessarji marbuta mas-servizz relatat.

Aħna niżguraw li inti:

- Tagħtina informazzjoni f'waqtha, sħiħa u eżatta. Meta nircievu applikazzjoni mhux kompluta, aħna ninfurmawk dwar dak li jkun hemm bżonn aktar u ngħinuk biex iġġib id-dokumenti rekwiżiti, u biex timliehom b'mod korrett;
- Tiegħu l-hin tiegħek biex taqra l-applikazzjoni b'attenzjoni biex tkun tista' tgħinna nagħtu servizz f'waqtu;
- Tipprovdilna feedback biex inkomplu ntejbu s-servizz tagħna. Is-servizz tagħna huwa pprovdut minn tim dedikat u professjonali. Dan ma jfissirx li ma naċċettawx kummenti mingħandek sabiex inkunu nistgħu ntejbu s-servizz tagħna. Tista' tagħmel dan billi tuża l-mezzi kif indikati f'Sezzjoni 8 hawn taħt;
- Tikkomunika magħna b'mod ċar u konciz bil-Malti jew bl-Ingliż;
- Tittratta lill-istaff tagħna bil-kortezija u r-rispett li jixraqlu, kif hu obligat jittratta lilek.

Fuq is-sit elettroniku tagħna għandek issib kull applikazzjoni li teħtieġ flimkien ma' listi ta' dokumenti li għandek bżonn għal kull applikazzjoni.

8. FEEDBACK U LMENTI

Aħna impenjati li noffru Servizz ta' Eċċellenza u nirsistu li ngjibu fis-seħħ titjib kontinwu fis-servizz tagħna lilek. Aħna niggarrantixxu l-anonimità tiegħek u li l-feedback tiegħek jgħinna ntejbu s-servizzi tagħna.

Jekk taħseb li hađna xi żball u/jew li l-istaff tagħna ma ġabx ruħu sew, jew li ma takx biżżejjed ħsieb u attenzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattjana.

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

Id-Direttorat għall-Finanzjament tal-Kura tas-Saħħa/Entitlement Unit

- Personalment: Id-Direttorat għall-Finanzjament tal-Kura tas-Saħħa/Entitlement Unit Is-Sular t'isfel, Ex-Outpatients Block, Sptar San Luqa, It-Telgħa ta' Gwardamangia, G'Mangia PTA 1010
- Bit-telefown: 2595 2400
- Bil-posta: Entitlement Unit, Ground Floor, Ex-Outpatients Block, St. Luke's Hospital, G'Mangia Hill, G'Mangia PTA 1010
- Indirizz elettroniku: entitlement.health@gov.mt
- L-app Rate the Public Service tista' titniżżel permezz tad-direttorju tal-maltapps jew ibbażata fuq il-web <https://publicservice.gov.mt/mt/rtps/Pages/Home.aspx>

servizz.gov

- Online: billi taċċessa s-sit elettroniku ta' servizz.gov, u tiklikkja fuq 'Issottometti lment' hawn: <https://www.servizz.gov.mt/mt/Pages/file-a-complaint/default.aspx>
- Bit-telefown: 153

Meta tagħmel ilment:

- Ikkwota n-numru ta' referenza li tkun ingħatajt fir-rigward tat-tranzazzjoni li tkun qed tilmenta dwarha;
- Speċifika x'inhil-problema/każ; u
- Ipprovdil informazzjoni addizzjonali li kapaci tghinna nsolvi l-ilment tiegħek.

Meta nindirizzaw l-ilmenti, aħna:

- Niggarrantixxu l-kunfidenzjalità tiegħek;
- Nirreferu l-każ tiegħek lill-Customer Care Unit u nibagħtulek rikonoxximent tal-komunikazzjoni fi żmien jum tax-xogħol;
- Nipprovdulek numru ta' referenza partikolari sabiex tkun tista' tiċċekkja l-istatus tal-ilment tiegħek meta trid.

Bħala proċedura normali, kull rikonoxximent ta' komunikazzjoni jingħata lill-benefiċjarji fl-istess jum li tkun saret it-talba għal informazzjoni jew li tkun saret l-applikazzjoni għas-servizz.

- Inwettqu investigazzjoni fuq il-problema/każ u nikkonkluduha malajr kemm jista' jkun, imma sa mhux aktar minn
 - i. 5 ijiem tax-xogħol (f'każijiet fejn nistgħu nikkonkludu l-każ aħna) jew
 - ii. 10 ijiem tax-xogħol (f'każijiet fejn irridu nakkwistaw feedback minn dipartimenti jew entitatjet oħra) minn meta nkunu rċievejna l-ilment u l-informazzjoni rekwiżita kollha;
- Ninfurmaw bil-miktub dwar l-eżitu tal-investigazzjoni tagħna fuq l-ilment tiegħek sa mhux aktar minn jumejn tax-xogħol mill-konkluzjoni tal-investigazzjoni.

Wara li nkunu għalaqna l-proċess tal-ilment tiegħek, aħna nimpenjaw ruħna biex nieħdu kwalunkwe azzjoni rimedjali fejn applikabbli, kif ukoll azzjoni korrettiva fejn neċessarju biex int ma terġax tesperjenza l-istess sitwazzjoni jew waħda simili.

DIRETTORAT DWAR KWALITÀ TAS-SERVIZZ FI HDAN IL-PEOPLE & STANDARDS DIVISION

F'ċirkostanzi fejn l-appoġg mistenni ma jkunx ingħata mill-mezzi indikati hawn fuq, int tista' tibgħat rapport lid-Direttorat dwar Kwalità tas-Servizz fi ħdan il-People & Standards Division b'imejl fuq qualityofservice-opm@gov.mt.

9. IMPENN GĦAL TITJIB KONTINWU

Bl-għan ta' Servizz ta' Eċċellenza u titjib kontinwu f'moħħna, dan iċ-Charter ta' Servizz ta' Kwalità se jġi rivedut skont il-ħtieġa, u talanqas darba kull 12-il xahar biex ngħarblu l-prestazzjoni tagħna f'termini tal-istandards imwaqqfa f'dan iċ-Charter, kif ukoll f'dak li jirrigwardja l-mod ta' kif nilhqu l-aspettattivi tiegħek.

Dan il-proċess ta' reviżjoni se jkun ibbażat fuq:

- Politika tal-Gvern
- Data miġbura tal-operat (eż. servizzi offruti, servizzi mogħtija, eċċ.)
- Benchmarking
- Feedback
- Ilmenti
- Stharriġ
- Assessjar tal-Kwalità tas-Servizz
- Eżercizzji ta' Mystery Shopping

L-istandards tas-servizz ta' kwalità relattivi għas-servizzi pprovduti se jkunu mmonitorjati u mkejja. Ir-riżultati tar-reviżjoni interna u l-proċessi ta' monitoraġġ se jintużaw bħala bażi biex inkomplu ntejbu s-servizz.



APPENDIĆI

10. APPENDIĊI 1

Aħna se niżguraw li ż-żmien li jieħu s-servizz, sakemm ikun fil-kontroll tagħna, se jiġi rrispettat. Meta s-servizz mitlub ikun jiddependi minn dipartimenti jew entitatijiet oħra, aħna kommessi li nsegwuh aħna stess sabiex inti tirċievi r-risposta finali fil-ħin.

Servizz	Eliġibbiltà	Rekwiżiti ta' konformità
Il-ħruġ ta' EHC (Karta Ewropea tal-Assigurazzjoni tas-Saħħa)	Ċittadini tal-UE u Ċittadini mhux tal-UE li jhallsu l-kontribuzzjonijiet tal-NI f'Malta	<p>Formola ta' applikazzjoni tal-EHC mimlija u ffirmata kif suppost, bid-dokumentazzjoni kollha meħtieġa. https://s2.eessi.gov.mt/wp-content/uploads/2021/05/05052021-EHC-APPLICATION-FORM.pdf</p> <p>L-applikanti b'numru tal-karta tal-identità li jintemm (A) għandhom jinkludu dan li ġej mal-applikazzjoni tagħhom: 1. Kopja tal-ittra uffiċjali minghand min iħaddem li tindika jekk il-kuntratt huwiex in/definit, it-tul tal-kuntratt jekk definit jew tmiem il-perjodu ta' prova jekk applikabbli. 2. Fil-każ ta' persuni dipendenti: huma meħtieġa ċ-ċertifikat taż-żwieġ tal-konjuġi u ċ-ċertifikat tat-twelid tat-tfal.</p> <p>Persuni li jaħdmu f'Malta iżda jhallsu l-kontribuzzjonijiet tas-Sigurtà Soċjali tagħhom fi Stat Membru ieħor għandhom japplikaw għall-EHC mill-pajjiż li fih qed jithallsu l-kontribuzzjonijiet. Il-pensjonanti u l-membri tal-familja tagħhom li jgħixu f'Malta u li huma koperti għall-kura tas-saħħa f'Malta permezz tar-Regolament (KE) 883/04 u r-Regolament (KE) 987/09 għandhom japplikaw għall-EHC tagħhom mill-pajjiż li jhallas il-pensjoni tagħhom.</p>
Fil-każ ta' EHC mitlufa/misruqa/imqiegħda f'post hażin	Bhal hawn fuq	Jiġi pprezentat rapport tal-pulizija f'każ ta' EHCs mitlufa/misruqa jew imqiegħda f'post hażin. Is-sottomissjoni ta' karta valida hija meħtieġa jekk l-applikazzjoni titressaq qabel id-data ta' skadenza.
EHCs urġenti	Bhal hawn fuq	Dan jinħareġ meta jkun meħtieġ vjaġġar għal raġuni medika urġenti u nota minghand it-tabib/l-awtorità ta' referenza.

Għażla ta' Applikazzjonijiet

- E-ID (permezz ta' servizz.gov.mt)
- App tal-mobile
- FI-uffiċċju (Malta jew il-Fergħa ta' Ghawdex)
- Formola ta' applikazzjoni skennjata permezz ta' email ġenerika
- Kunsilli Lokali

Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz

EHC li jiskadu mill 1 ta' Marzu 2023 se jkunu mġedda awtomatikament 6 ġimgħat qabel. Il-Card ser tinbagħtlek fl-indirizz postali tiegħek.

Persuni oħra li japplikaw għal EHC ġdida se tintbagħtilhom il-Card bil-posta fi żmien ħamest (5) ijiem mill-wasla tal-formola ta' Applikazzjoni mimlija u d-dokumenti kollha meħtieġa.

- FI-uffiċċju (Malta jew il-Fergħa ta' Ghawdex)
- Formola ta' applikazzjoni skennjata permezz ta' email ġenerika
- E-ID (permezz ta' servizz.gov.mt)
- App tal-mobile
- Kunsilli Lokali

Bhal hawn fuq.

FI-uffiċċju (Malta)

Mal-prezentazzjoni tal-Karta tal-Identità tal-klijent, il-Karta tal-EHC tista' tingħabar mill-Istamperija tal-Gvern fl-istess jum tax-xogħol bejn is-7:00am u l-5.15pm. L-applikanti li jgħixu f'Ghawdex jistgħu jġgbru l-EHC mill-Istamperija tal-Gvern fl-istess jum li jivvjaġġaw barra minn pajjiżhom.

Servizz	Eliġibbiltà	Dak li huwa rikjest għal fini ta' konformità
Applikazzjoni għall-Certifikat tal-Ftehim Reċiproku dwar il-Kura tas-Saħħa (RHA)	Detenturi ta' passaporti tar-Renju Unit li huma residenti ordinarji f'Malta u li mhumiex koperti għall-kura tas-saħħa permezz tar-regolamenti tal-UE	Kopja ta' permess ta' residenza validu maħruġ mid-Dipartiment taç-Ċittadinanza u l-Affarijiet ta' Espatrijazzjoni/Identity Malta u passaport validu tar-Renju Unit.
Talba għal Rimborz għal Trattament Mediku ta' Emergenza riċevut fi Stat Membru ieħor	Persuni intitolati għall-EHIC li aċċessaw il-kura meħtieġa immedjata waqt li kienu fuq żjara temporanja f'pajjiż ieħor tal-UE/ŻEE/EFTA u li ma kinux fil-pussess tal-EHIC fiż-żmien meta nġhatat il-kura.	Formola tal-applikazzjoni mimlija kif suppost https://s2.eessi.gov.mt/wp-content/uploads/2021/07/02072021-Refund-of-Benefits-in-Kind-Claim-Form.pdf . Il-formola tal-applikazzjoni mimlija u ffirmata kif xieraq, flimkien mar-riċevuti oriġinali (prova tal-ħlas) għandhom jintbagħtu lill-Entitlement Unit permezz tal-posta rreġistrata. Ladarba l-applikazzjoni tiġi skrutinizzata bir-reqqa u l-IBAN tal-benefiċjarju aċċettat u l-ammont li għandu jiġi rimborżat huwa mitlub ukoll li jipproċedi bir-rimborz.
Hruġ tal-Formola S1	Dan huwa ċertifikat ta' intitolament għall-benefiċċji tal-mard in natura maħruġ lill-ħaddiema stazzjonati li jaħdmu f'pajjiż ieħor tal-UE/ŻEE/EFTA u d-dipendenti tagħhom. Dan japplika wkoll għall-pensjonanti li jgħixu f'pajjiż ieħor tal-UE/ŻEE/EFTA u d-dipendenti tagħhom.	Formola "A1" mit-Taqsima tar-Relazzjonijiet Internazzjonali, Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali, 38, Triq l-Ordinanza, Il-Belt Valletta Jew Prova li tircievi pensjoni tal-istat jew dik il-persuna qed tħallas il-kontribuzzjonijiet tal-NI f'Malta. Dokumenti oħra jistgħu jintalbu f'każijiet speċifiċi.
Applikazzjoni għal Kura tas-Saħħa Ppjanata Barra mill-Pajjiż (S2)	Persuni intitolati għall-Kura tas-Saħħa Pubblika f'Malta li jkunu talbu trattament ippjanat barra minn pajjiżhom fi Stat Membru ieħor tal-UE/ŻEE/EFTA.	Riferiment mill-Konsulent Mediku lill-Bord Konsultattiv. Kull każ jiġi eżaminat mill-bord li huwa responsabbli għall-għoti jew le ta' awtorizzazzjoni minn qabel.
Approvazzjoni - Riċetta ta' Tabib ta' l-għajnejn iffirmata għal nuċċali b'xejn.	Persuni li jhallsu l-Bolla Kontributorja f'Malta	<ul style="list-style-type: none"> Riċetta ffirmata minn Tabib ta' l-għajnejn għal nuċċali b'xejn. Kopja tal-formola r-Roża valida ta' l-Applikant jew id-dokument validu ta' Skeda V. Dettagli ta' fejn jista' jiġi milħuq l-Applikant u l-indirizz postali. <p>Nota: Applikazzjonijiet għal nuċċalijiet b'xejn jistgħu jsiru biss tnax-il xahar (12) wara l-aħħar data tar-Riċetta tat-Tabib ta' l-għajnejn .</p>

Għażla ta' Applikazzjonijiet	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz
<ul style="list-style-type: none"> App tal-mobile Formola ta' applikazzjoni skennjata permezz ta' email ġenerika Fl-uffiċċju (Malta jew il-Fergħa ta' Ghawdex) 	It-talba tiġi pproċessata fl-istess jum wara s-sottomissjoni tad-dokumenti kollha meħtieġa. L-approvazzjoni tiġi kkomunikata lill-klijent fl-istess jum. F'ċirkostanzi normali l-Karta tal-RHA se tasal għand il-klijent f'erbat (4) ijiem tax-xogħol.
<ul style="list-style-type: none"> Fl-uffiċċju (Malta) Formola ta' applikazzjoni skennjata permezz ta' email ġenerika 	Ladarba jaslu d-dokumenti/l-informazzjoni kollha, l-Unità tipproċessa fi żmien jum tax-xogħol. Li warajh il-proċess jeħtieġ komunikazzjoni ma' istituzzjoni/jiet kompetenti oħra u verifika ta' informazzjoni/riċevuti minn partijiet terzi, il-ħlas huwa affettwat direttament lill-kont bankarju tal-klijent mid-dipartiment responsabbli. Kull għaxart (10) ijiem ta' xogħol l-Unità tinforma lill-klijent dwar l-istatus tat-talba.
<ul style="list-style-type: none"> Fl-uffiċċju (Malta jew Ghawdex) dan tal-aħħar – skrutinju tal-applikazzjonijiet Permezz ta' email ġeneriku 	Il-formola tinħareġ fi żmien hamest (5) ijiem ta' xogħol.
Fl-uffiċċju (Malta u Ghawdex)	Każijiet urġenti jiġu pproċessati fl-istess jum tax-xogħol. Il-każijiet mhux urġenti jiġu pproċessati fi żmien massimu ta' għoxrin (20) jum tax-xogħol minħabba li approvazzjoni mill-Bord Konsultattiv, li jiltaqa' darba fix-xahar, hija meħtieġa.
Id-dokumenti msemmija għandhom jintbagħtu bil-Posta lid-Direttorat għall-Finanzjament tal-Kura tas-Saħħa/Entitlement Unit Is-Sular t'isfel, Ex-Outpatients Block, Sptar San Luqa, It-Telgħa ta' Gwardamangia, G'Manġia PTA 1010	L-Aplikazzjonijiet jinħadmu w il-klijent ikun mgharraf kif jixraq bil-posta fi żmien hamest (5) ijiem tax-xogħol.

