संदर्भ सं.: आईआरडीएआई/एचएलटी/विविध/सीआईआर/99/04/2021
Ref No: IRDAI/HLT/MISC/CIR/99/04/2021 दिनांक/Date: 22.04.2021

परिपत्र
Circular

प्रति / To,
सभी साधारण और स्वास्थ्य बीमा कंपनियाँ
All General and Health Insurance Companies

विषय: नेटवर्क अस्पतालों पर बीमाकर्ताओं द्वारा कैशलेस सेवाओं को सुविधाजनक बनाना
Re: Facilitation by the Insurers for Cashless services at network hospitals

1. प्राधिकरण की जानकारी में लाया गया है कि कुछ अस्पताल, बीमाकर्ताओं के साथ कैशलेस व्यवस्था रखने के बावजूद, कोविड-19 के इलाज के लिए पॉलिसी धारकों को कैशलेस सुविधा प्रदान करने से इन्कार कर रहे हैं।
It has been brought to the notice of the Authority that some hospitals are denying cashless facility to policy holders for treatment of COVID-19 treatment despite having cashless arrangement with the Insurers.

2. आपका ध्यान पॉलिसी धारकों को कैशलेस सुविधा के प्रावधान के संबंध में प्राधिकरण के परिपत्र संदर्भ सं.: आईआरडीएआई/एचएलटी/विविध/सीआईआर/189/07/2020 दिनांकित 14.07.2020 की ओर आकर्षित किया जाता है जिसमें यह विनिर्दिष्ट किया गया था कि बीमाकर्ता यह सुनिश्चित करेंगे कि जहाँ पॉलिसी धारकों को सूचीबद्ध नेटवर्क प्रदाता के पास कैशलेस सुविधा की उपलब्धता के बारे में अधिसूचित किया गया है; ऐसे नेटवर्क प्रदाता के पास कैशलेस सुविधा, पॉलिसी संविदा के नियम और शर्तों तथा सेवा स्तर समझौता (एसएलए) में सहमत नियमों के अनुसार उपलब्ध करायी जाएगी।
Your attention is drawn to the Authority’s circular Ref. No: IRDAI/HLT/MISC/CIR/189/07/2020 dated 14.7.2020 on Provision of cashless facility to the policy holders where in it was specified that the Insurers shall ensure that where the policy holder is notified about availability of cashless facility at the empanelled network provider, the cashless facility at such network provider shall be made available to the policyholders in accordance to the terms and conditions of the policy contract and as per the terms agreed in Service Level Agreement (SLA).

3. इसलिए साधारण और स्वास्थ्य बीमाकर्ता सुनिश्चित करेंगे कि ऐसे सभी नेटवर्क प्रदाता अस्पताल, एसएलए के सहमत प्रावधानों और पॉलिसी संविदा के नियम और शर्तों के अनुसार, कोविड-19 सहित किसी भी इलाज के लिए पॉलिसी धारकों को कैशलेस सुविधा प्रदान करते हैं।
Therefore, general and health Insurers shall ensure that all such network provider hospitals extend cashless facility for any treatment to the policy holder including COVID-19 treatment in accordance with agreed provisions of SLA and terms and conditions of the policy contract.

4. जहाँ कोई नेटवर्क प्रदाता एसएलए के सहमत नियमों का उल्लंघन करता है और कैशलेस सुविधा उपलब्ध कराने से इन्कार करता है, बीमा कंपनी को ऐसे नेटवर्क प्रदाताओं के खिलाफ, उपरोक्त परिपत्र में जैसा निर्दिष्ट है उपयुक्त कार्रवाई करने के अतिरिक्त एसएलए में जैसा प्रावधान है उपयुक्त कार्रवाई करना चाहिए।
Where any network provider denies cashless facility and deviates from agreed terms of the SLA, insurance company shall take an appropriate action against such network providers as provided in SLA in addition to taking up appropriate action as specified in the aforesaid circular.

5. सभी बीमाकर्ताओं को यह भी निर्देश दिये गये हैं कि वे अपने सभी नेटवर्क प्रदाताओं के साथ निरंतर संपर्क में रह कर यह सुनिश्चित करें कि सूचीबद्ध सभी नेटवर्क प्रदाओं के पास त्वरित कैशलेस सुविधा सहज रूप से उपलब्ध रहती है और यदि किसी पॉलिसी धारक को कोई शिकायत है तो उसका समाधान किया जाता है।
The Insurers have also been directed to ensure smooth availability of cashless facility with all network providers empanelled with them by putting in place continuous communication channel with all the network providers for prompt cashless services and for resolution of grievances of policy holders if any.

6. इसे सक्षम प्राधिकारी की स्वीकृति प्राप्त है।
This has the approval of the competent authority.

हस्ताक्षरित /- Sd/-
(डी वी एस रमेश / D V S Ramesh)
महाप्रबंधक / General Manager