



# राज्य स्वास्थ्य प्राधिकरण, उत्तराखण्ड

A1,आई0टी0 पार्क, सहस्त्रधारा रोड, देहरादून-248013

ई-मेल : ceo-shauk@uk.gov.in



पत्रांक- रा0स्वा0प्रा0/2022-23/887

दिनांक 12 अक्टूबर, 2022

उजाला हॉस्पिटल, रामनगर रोड, अपोजिट गवर्नमेंट हॉस्पिटल काशीपुर, उधमसिंहनगर को निर्गत किये गये "निलम्बन एवं कारण बताओ नोटिस" के सम्बन्ध में प्राप्त उत्तर के क्रम में प्रकरण के निस्तारण के सम्बन्ध में आदेश

राज्य स्वास्थ्य प्राधिकरण (SHA) द्वारा संचालित स्वास्थ्य योजनायें, प्रधानमंत्री जन-आरोग्य योजना, अटल आयुष्मान उत्तराखण्ड योजना एवं राज्य सरकार स्वास्थ्य योजना (PMJAY/AAUY/ SGHS) के अन्तर्गत सूचीबद्ध चिकित्सालय उजाला हॉस्पिटल, रामनगर रोड, अपोजिट गवर्नमेंट हॉस्पिटल काशीपुर, उधमसिंहनगर\_ उत्तराखण्ड को प्राधिकरण के पत्रांक रा0स्वा0प्रा0/2021-22/647 दिनांक 20 अगस्त, 2022 द्वारा "निलम्बन एवं कारण बताओ नोटिस" निर्गत किया गया, जो निम्न प्रकार है :-

## "निलम्बन एवं कारण बताओ नोटिस"

हॉस्पिटल द्वारा प्रस्तुत किये गये क्लेम्स के परीक्षण किये जाने पर राष्ट्रीय स्वास्थ्य प्राधिकरण (NHA) द्वारा निर्गत गाईडलाइन्स के उल्लंघन की निम्न अनियमिततायें प्रकाश में आई हैं :-

हॉस्पिटल द्वारा 07 केसेस में इमरजेंसी के आधार पर Pre-authorization लिया गया है। इन केसेस का परीक्षण करने पर यह विदित हुआ है कि इन केसेस की प्रकृति इमरजेंसी केसेस की नहीं है। इन केसेस की सूची तथा वे आधार जिनसे यह स्पष्ट होता है कि इन केसेस का इमरजेंसी में Pre-authorization गलत रूप में लिया गया है, इस निलम्बन एवं कारण बताओ नोटिस के साथ सलग्न है। सलग्नक के विवरण से यह स्पष्ट है कि ये केसेस इमरजेंसी के नहीं हैं। यह भी प्रतीत होता है कि हॉस्पिटल द्वारा रेफरल लिये जाने के अनिवार्य प्राविधान को Avoid करने के लिये इमरजेंसी केस दिखाकर Pre-authorization लिया गया है।

हॉस्पिटल पर लगाये गये उक्त आरोप मरीजों के स्वास्थ्य/जीवन के लिए एक गम्भीर खतरा उत्पन्न कर सकता है, अतः सम्यक् विचार एवं परीक्षण के उपरान्त हॉस्पिटल की इम्पैनलमेंट और डी-इम्पैनलमेंट की गाईडलाइन्स के अन्तर्गत हॉस्पिटल की सूचीबद्धता (Empanelment) तत्काल प्रभाव से निलम्बित (Suspend) की जाती है, ताकि भविष्य में ऐसी अनियमितताओं/मरीजों को गैर सुरक्षित उपचार/गलत भुगतान की संभावना से बचा जा सके।

उक्त आरोप के सम्बन्ध में हॉस्पिटल को "इम्पैनलमेंट और डी-इम्पैनलमेंट की गाईडलाइन्स" के अन्तर्गत यह "कारण बताओ नोटिस" भी दिया जाता है कि हॉस्पिटल के साथ किये गये अनुबंध एवं राष्ट्रीय स्वास्थ्य प्राधिकरण (NHA) की गाईडलाइन्स के प्राविधानों के अनुसार क्यों न हॉस्पिटल की सूचीबद्धता निरस्त करते हुये उसका डी-इम्पैनलमेंट कर दिया जाये।

### "निलम्बन एवं कारण बताओ नोटिस का प्रतिउत्तर"

उजाला हॉस्पिटल, रामनगर रोड, अपोजिट गवर्नमेंट हॉस्पिटल काशीपुर, उधमसिंहनगर द्वारा "निलम्बन एवं कारण बताओ नोटिस" का दिनांक 25.08.2022 को ई-मेल के माध्यम से उत्तर दिया गया जो निम्न प्रकार है:-



UJALA HOSPITAL

To

The Chairman

SHA

Subject: Responseto the letter 2022/23/647 dated 20/08/2022

Date: 25/08/2022

Dear Sir,

We are Ujala Cygnus group and we have a corporate chain of hospitals (18 hospitals) in Tier 2 & 3 cities across India. Two of our hospitals are in Kashipur, Uttarakhand and they cater to a vast population of the entire Kumaon region. We provide healthcare services to needy and poor patients under Ayushman Bharat and ESIC schemes. We have previously been applauded by the State and Centre authorities for our good and honest work under these schemes. It has been the principle of Ujala Cygnus that we follow government guidelines rigorously and respect the policies. Our intent is to save lives, and provide quality healthcare for the less privileged.

I am writing in regard to the notice served to us (letter number 2022/23-647) for 07 cases that have been flagged as non-emergency but were taken into the hospital as Emergency cases.

As soon as we were made aware of this, we set up a committee to inquire into the matter. Our investigation is based on a detailed discussion with the respective consultants and Ayushman Mitra regarding these cases. The observations, remarks, findings and results of this inquiry have been cohesively explained in a summary sheet along with the detailed clinical explanation by the respective consultants (attachments 1&2, PDF file)

Neither the management of Ujala Cygnus group nor the consultants have any intention to breach the protocol of this or any such panel.

During the course of our investigation into the matter, our conclusion was that there was no compromise in the quality of care delivered to our patients and their lives were not placed at risk. I can assure SHA that there was no intention for any wrongful financial gain, nor have we ever done so in the past.

However, I agree that we may have unknowingly made some clerical or human errors while taking Pre-auth or uploading the documents. On behalf of the hospital, I place my unconditional apology to you. I assure you that we will not repeat such errors, if they have happened from our side unknowingly. We have taken the following actions to avoid such mishap in the future

**UJALA HEALTHCARE SERVICES PVT. LTD.**  
(Formerly Ujala Healthcare Services Ltd.)

**UJALA HOSPITAL (UNIT-2)**

Opp. Govt. Hospital, Ramnagar Road  
Kashipur - 244713 U.S. Nagar (Uttarakhand)  
info.ksp@ujalahospital.com  
ph: 05847-274114-16 9306580066

Reg. Off: 1101, 11<sup>th</sup> Floor, Arjunan Bhawan,  
22, Kasturba Gandhi Marg, Connaught Place  
New Delhi - 110001  
Ph: 011-23736673, Fax: 011-41016166  
info@ujalahospital.com

CIN: U85100DL2017PLC117134



1. We are soon going to apply for NABH.
2. Training and discussion programme for Ayushman Mitras has been increased from once a month to once a week.

I apologize on behalf of the group for the inconvenience caused to SHA & the beneficiaries of the scheme.

In anticipation that you would be kind to understand and help.

Thank you in advance

Yours sincerely

Unit Head

Ujala Hospital

Ramnagar Road, Opp gov hospital

Kashipur

Uttarakhand



**UJALA HEALTHCARE SERVICES PVT. LTD.**  
(Formerly Ujala Healthcare Services Ltd.)

**UJALA HOSPITAL (UNIT-2)**

Opp Govt Hospital, Ramnagar Road,  
Kashipur - 244713 U.S. Nagar (Uttarakhand)  
info.hsp@ujalahospital.com  
Ph: 95847-274115/16, 8008550066

Reg Off: 1101, 11<sup>th</sup> Floor Anirish Bhawan,  
22, Kasturba Gandhi Marg, Connaught Place  
New Delhi - 110001  
Ph: 011-23736873, Fax: 011-41516166  
info@ujalahospital.com

CIN: U85100DL2017PLC317134

hS



हॉस्पिटल पर लगाये गये "आरोप", निर्गत किया गया "निलम्बन एवं कारण बताओ नोटिस" तथा "हॉस्पिटल का प्राप्त उत्तर" का राज्य स्वास्थ्य प्राधिकरण द्वारा विश्लेषण एवं निष्कर्ष

दिनांक 20 अगस्त, 2022 को निर्गत पत्रांक संख्या रा0स्वा0प्रा0/2022-23/647 के क्रम में आप द्वारा भेजे गये प्रतिउत्तर एवं दिनांक 28 अगस्त, 2022 को निर्गत पत्रांक संख्या रा0स्वा0प्रा0/2022-23/690 को जारी कार्यालय ज्ञाप के अनुसार गठित कमेटी द्वारा गाईडलाइन ऑन हॉस्पिटल इम्पैनलमेंट एण्ड डी-इम्पैनलमेंट के क्लॉज 6.3.3 (डिटेल इन्वेस्टिगेशन ऑफ EHCP) के अनुसार आपके हॉस्पिटल में दिनांक 14 अगस्त 2022 से 20 अगस्त 2022 तक इमरजेंसी में दर्शाये गये कुल 07 केसेस का डिटेल्ड इन्वेस्टिगेशन समिति की रिपोर्ट निम्नानुसार है:-

**Detailed Investigation Report of Ujala Healthcare Services Ltd., Kashipur**

As per Clause No. 6.3.4.4 of NHA's Guidelines on Hospital Empanelment and De-empanelment a Show Cause Notice was issued to Ujala Healthcare Services Ltd., Kashipur and the hospital was suspended vide Order No. रा0स्वा0प्रा0/2022-23/647 dated 20 Aug 2022.

In continuation of Show Cause Notice the Committee as per the Clause 6.3.3 of NHA's Guidelines on Hospital Empanelment and De-empanelment, the SHA has also decided to conduct a Detailed Investigation and the same was informed to the hospital vide Letter No रा0स्वा0प्रा0/2022-23/690 dated 28 Aug 2022.

In lieu of the issued Show Cause Notice the hospital has replied in HEM portal on 25<sup>th</sup> Aug 2022. The Notice issued by SHA and the response provided by the hospital and detailed investigation are placed in the table below:

**Table 1: List Emergency Cases of Ujala Hospital, Kashipur for the period 14 Aug to 19 Aug 2022**

S. No	Case No	Procedure	Complaints/ Provisional diagnosis	Observations	Responses of the hospital against Show Cause Notice	Detailed Investigation Remarks
1	CAS E/PS5 /HOS P5P1 23335 /D790 935	Acute Gastritis with Moderate Dehydration	Headache (severe), Dizziness, epigastric burning, Ghabrahat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mismatch in diagnosis and procedure booked</li> <li>2. HDU admission not required as per documents</li> <li>3. Vitals are within normal limits</li> <li>4. No evidence of parental medications</li> <li>5. The patient relieved with symptomatic treatment in oral form</li> </ol> <p><b>Impression:</b> As per attached documents there was no need of emergency admission</p>	Annexure 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• There was no need to shift the patient in HDU for ECG and other investigation</li> <li>• Mismatch in diagnosis and procedure booked was not explained</li> <li>• Nothing said about, "No evidence of parental medications"</li> </ul>

2.	CAS E/PS5 /HOS P5P1 23335 /D788 001	Acute Febrile Illness	Weight loss, fever, loss of appetite, general weakness since 3 months	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vitals are within normal limits</li> <li>2. There is no acute history of symptoms</li> <li>3. The symptoms are not suggestive of emergency in nature</li> <li>4. As per attached documents there is no indication of ICU admission</li> <li>5. Mismatch in patient's on-bed photos available in TMS</li> </ol> <p><b>Impression:</b> As per attached documents there was no need of emergency admission</p>	Annexure 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• These were not mentioned in the preauth documents at the time of admission.</li> <li>• Mismatch in patient's on-bed photos available in TMS was not explained.</li> <li>• Need for ICU admission not explained.</li> </ul>
3.	CAS E/PS5 /HOS P5P1 23335 /D789 691	Acute Febrile Illness	Amenorrhoea 30 weeks,  Fever with chills 4 days	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vitals are within normal limits</li> <li>2. Pre-auth taken for ICU but as per attached document General ward is mentioned</li> <li>3. The patient relieved with symptomatic treatment in oral form</li> <li>4. As per attached documents there is no indication of ICU admission</li> </ol> <p><b>Impression:</b> As per attached documents there was no need of emergency admission</p>	Annexure 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• These were not mentioned in the preauth documents at the time of admission.</li> <li>• Discrepancy in TMS and documents regarding ward was not explained.</li> </ul>
4.	CAS E/PS5 /HOS P5P1 23335 /D789 917	Acute Febrile Illness	Fever with chills, generalized weakness, loss of appetite 25 days	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vitals are within normal limits</li> <li>2. Duration of illness is 25 days which appears not emergency in nature</li> <li>3. Symptoms of the patient is not indicative of admission in ICU</li> <li>4. The patient relieved with symptomatic treatment</li> </ol> <p><b>Impression:</b> As per attached documents there was no need of emergency admission</p>	Annexure 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• These were not mentioned in the preauth documents at the time of admission.</li> <li>• Need for ICU admission not explained.</li> </ul>
5.	CAS E/PS5 /HOS P5P1 23335 /E788 248	Skin and Soft Tissue Infection	Right foot swelling and pain 2 days, fracture in clavicle Rt.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vitals are within normal limits</li> <li>2. Emergency condition of the patient is over as history of bike slip was 2 days back</li> <li>3. Symptoms of the patient is not indicative of admission in ICU</li> <li>4. The patient relieved with symptomatic treatment</li> </ol> <p><b>Impression:</b> As per attached documents there was no need of emergency admission</p>	Annexure 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• These were not mentioned in the preauth documents at the time of admission.</li> <li>• Need for ICU admission not explained.</li> </ul>
6.	CAS E/PS5 /HOS P5P1 23335	Acute Gastroenteritis with Moderate	Pain in right groin, burning micturition, feverish 1 week	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mismatch in diagnosis and procedure booked</li> <li>2. Vitals are within normal limits</li> <li>3. No signs suggestive of gastroenteritis and dehydration</li> </ol>	Annexure 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• These were not mentioned in the preauth documents at the time of admission.</li> </ul>



	/D789 178	Dehy dratio n		4. Symptoms of the patient is not indicative of admission in ICU 5. Patient relieved with symptomatic treatment <b>Impression:</b> As per attached documents there was no need of emergency admission		<ul style="list-style-type: none"> <li>Need for ICU admission not explained.</li> </ul>
7.	CAS E/PS5 /HOS P5P1 23335 /D787 759	Acute Febrile Illness	Pain abdomen, fever, micturition, irregular menses 3 days	1. Vitals are within normal limits 2. Pre-auth taken for ICU but General ward mentioned in document 3. Attached document mentions "Dysmenorrhoea and white discharge which is not indicative of emergency condition 4. Symptoms of the patient is not indicative of admission in ICU 5. Patient relieved with symptomatic treatment <b>Impression:</b> As per attached documents there was no need of emergency admission	Annexure 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>These were not mentioned in the preauth documents at the time of admission.</li> <li>Moreover hospital booked ICU ward at the time of preauth itself which is not consistent with its justification.</li> </ul>

#### Findings:

After perusal of the responses received from the hospital in its reply to the Show Cause Notice the Committee is of the view that hospital has not completely addressed the observations given in Show Cause Notice and the hospital in its letter dated 25<sup>th</sup> Aug 2022 has admitted by mentioning – "...However, I agree that we may have unknowingly made some clerical or human error while taking preauth or uploading the documents. On behalf of the hospital, I place my unconditional apology to you. I assure you that we will not repeat such errors, if they have happened from our side unknowingly. ..."

The Committee is of the view that the hospital has unnecessarily admitted the patients in ICU/ HDU by showing them in emergency to avoid the Referral guidelines issued by SHA. The reasons mentioned in the response of the hospital are not in accordance of the Preauth documents.

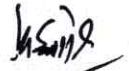
**Recommendation of the Committee:** On analysis of the above observations of SHA and the reply of the hospital the Committee recommends the following:

1. The above cases to be rejected if the claim is submitted by the hospital in TMS. On such cases penalty as per NHA guidelines is to be imposed.
2. A separate audit of past claims of the hospital will be carried out by the SHA.
3. As per the Clause No. 6.3.3.5 of NHA's Guidelines on Hospital Empanelment and De-empanelment the Committee recommends suspension of the hospital for 3 months from the date of issue of Show Cause Notice.

हॉस्पिटल पर लगाये गये आरोप तथा हॉस्पिटल द्वारा अपने उत्तर में हॉस्पिटल द्वारा दिये गये लिखित कथन एवं डिटेल्ड इन्वेस्टीगेशन समिति की संस्तुतियों का भलिभांति अध्ययन एवं सम्यक् परीक्षण के उपरान्त राज्य स्वास्थ्य प्राधिकरण इस निष्कर्ष पर पहुंचा है कि हॉस्पिटल का उत्तर/स्पष्टीकरण पूर्णतया असंतोषजनक है तथा हॉस्पिटल पर लगाया गया आरोप सिद्ध होता है।

## आदेश

उजाला हॉस्पिटल, रामनगर रोड, अपोजिट गवर्नमेंट हॉस्पिटल काशीपुर, उधमसिंहनगर को दिये गये "निलम्बन एवं कारण बताओ नोटिस" पत्रांक रा0स्वा0प्रा0/2021-22/647 दिनांक 20 अगस्त, 2022 में लगाये गये आरोप के क्रम में उनके द्वारा ई-मेल के माध्यम से दिये गये उत्तर दिनांक 25.08.2022 के पश्चात हॉस्पिटल को प्रेषित राज्य स्वास्थ्य प्राधिकरण के कार्यालय ज्ञाप संख्या रा0स्वा0प्रा0/2022-23/690 दिनांक 28 अगस्त, 2022 को गठित डिटेल्ड इन्वेस्टीगेशन समिति की संस्तुतियों के सम्यक् परीक्षण एवं निष्कर्ष के उपरांत हॉस्पिटल एवं राज्य स्वास्थ्य प्राधिकरण के मध्य अनुबंध के सुसंगत प्राविधानों एवं राष्ट्रीय स्वास्थ्य प्राधिकरण (NHA) द्वारा निर्गत Guidelines on Hospital Empanelment and De-empanelment के चैप्टर 6.3.3 के सुसंगत प्राविधानों के अन्तर्गत उजाला हॉस्पिटल, रामनगर रोड, अपोजिट गवर्नमेंट हॉस्पिटल काशीपुर, उधमसिंहनगर की सूचीबद्धता (Empanelment) को कारण बताओं नोटिस के जारी होने की तिथि 20 अगस्त, 2022 से 3 माह के लिये निलम्बित किया जाता है। उजाला हॉस्पिटल, रामनगर रोड, अपोजिट गवर्नमेंट हॉस्पिटल काशीपुर, उधमसिंहनगर के सम्बन्ध में अन्य कार्रवाई विधि अनुसार पृथक से की जायेगी। इस आदेश को उजाला हॉस्पिटल, रामनगर रोड, अपोजिट गवर्नमेंट हॉस्पिटल काशीपुर, उधमसिंहनगर- 244713 उत्तराखण्ड को ई-मेल तथा रजिस्टर्ड डाक से भेजा जाये।



((वी0एस0टोलिया)  
निदेशक, प्रशासन  
(प्राधिकृत अधिकारी)  
राज्य स्वास्थ्य प्राधिकरण

### प्रतिलिपि सूचनार्थः

1. मुख्य कार्यकारी अधिकारी, राष्ट्रीय स्वास्थ्य प्राधिकरण (NHA), भारत सरकार, नई दिल्ली।
2. सचिव, चिकित्सा स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण, उत्तराखण्ड शासन, देहरादून।
3. अध्यक्ष, कार्यकारिणी समिति, राज्य स्वास्थ्य प्राधिकरण, देहरादून।
4. मुख्य कार्यकारी अधिकारी, राज्य स्वास्थ्य प्राधिकरण, देहरादून।

**प्रतिलिपि:-**

1. Insurance Regulatory and Development Authority of India, Sy No. 115/1, Financial District, Manakramguda, Gachibowli, Hyderabad-500032.
2. Employees State Insurance, Regional Office, Wing No.4, Shivpuri, premnagar, Dehradun, Uttarakhand 248007, Tel : 0135-2771753, Email: Id-uchal@esic.nic.in.
3. Director, Health Services (ESIS), Village Makkawala, Near DIT College, Mussoorie Road Dehradun, Fax 0135-2734636, Email: diresidehradun@gmail.com.
4. Joint Director, CGHS, 19, Navyug Enclave, Indirapuram, Phase-3, Milan Vihar, GMS Road, Dehradun-248001, Email : cghsdehradun@rediffmail.com.

**प्रतिलिपि सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्रवाई हेतु :-**

1. महानिदेशक, चिकित्सा स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण, उत्तराखण्ड।
2. जिला अधिकारी, जनपद ऊधम सिंह नगर।
3. मुख्य चिकित्सा अधिकारी, जनपद ऊधम सिंह नगर।
4. समस्त निदेशक, राज्य स्वास्थ्य प्राधिकरण (SHA) को इस आशय से प्रेषित की अपने डिवीजन से सम्बन्धित कार्रवाई सुनिश्चित करें।
5. राज्य समन्वयक, क्रियान्वयन सहायता एजेंसी, राज्य स्वास्थ्य प्राधिकरण।
6. सीनियर मैनेजर आई0टी0, राज्य-स्वास्थ्य प्राधिकरण को वेबसाइट में अपलोड करने हेतु।
7. आई0 ई0 सी0 सैल, राज्य स्वास्थ्य प्राधिकरण।
8. उजाला हॉस्पिटल, रामनगर रोड, अपोजिट गवर्नमेंट हॉस्पिटल काशीपुर, उधमसिंहनगर- 244713 उत्तराखण्ड, E-mail Id: unithead-ksp@ujalahospital.com
9. गार्ड फाइल।

o/c

प्रशासन

(वी0एस0टीलिया)  
निदेशक, प्रशासन  
(प्राधिकृत अधिकारी)  
राज्य स्वास्थ्य प्राधिकरण