

## Allvarlig kritik mot Försäkringskassan för långsam handläggning av en ansökan om ersättning för kostnader till följd av vård i ett annat land inom EES

---

### Anmälan

I en anmälan som kom in till JO den 19 februari 2018 klagade AA på Försäkringskassan och anförde att det tagit för lång tid att handlägga en ansökan om ersättning för kostnader till följd av vård i ett annat land inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES).

### Utredning

Handlingar i ärendet hämtades in varefter anmälan remitterades till Försäkringskassan för yttrande. I sitt remissvar anförde Försäkringskassan följande:

#### Relevanta regler och handlägningsrutiner

Enligt 14 § lagen (2013:513) om ersättning för kostnader till följd av vård i ett annat land inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet prövar Försäkringskassan, efter ansökan från en patient, frågor om ersättning enligt denna lag.

Enligt 15 § samma lag ska beslut om ersättning fattas så snart det är möjligt och senast 90 dagar från det att en fullständig ansökan har kommit in till Försäkringskassan. Om det finns särskilda skäl, får denna tid överskridas.

#### Utredning

Den 16 juni 2017 skickade AA in en digital ansökan till Försäkringskassan om ersättning i efterhand för planerad vård i Belgien.

Den 21 juni skickade AA in kompletterande underlag till Försäkringskassan i form av kostnadsunderlag och medicinskt underlag från vårdtillfället.

Den 4 oktober kontaktade AA Försäkringskassan och undrade över statusen i ärendet. En utredare inom Internationell vård informerade AA om långa handläggningstider.

Den 14 november kontaktade AA Försäkringskassan på nytt och undrade över statusen i ärendet. En utredare inom Internationell vård informerade AA om att handläggningen av ärendet ännu inte hade påbörjats. AA önskade få skyndsam handläggning och besked så fort som möjligt.

Den 21 november påbörjade en utredare inom Internationell vård handläggningen av ärendet. Utredaren informerade AA muntligt samma dag att kompletterande underlag behövdes i form av svenska patientjournaler. AA fick även information om att han inte hade rätt till ersättning för kringkostnader såsom hotell och resor. Utredaren bedömde även att ett skriftligt kompletteringsbrev skulle skickas till AA.

Den 29 november kom kompletterande underlag in till Försäkringskassan från AA i form av svensk patientjournal.

Den 30 november skickades en förfrågan till AA:s hemlandsting. Utredaren noterade samma dag att det saknades en specificerad slutfaktura för vårdkostnaden. Utredaren begärde komplettering avseende detta. Utredaren skickade ett svarskuvert med förbetalt porto till AA tillsammans med kompletteringsbrevet.

Den 15 december kom kompletterande underlag in till Försäkringskassan från AA i form av specificerad slutfaktura.

Den 20 december kom ett yttrande in från landstinget där det angavs att vården inte fanns inom landstinget.

Den 17 januari 2018 kontaktade AA Försäkringskassan och undrade över statusen i ärendet. Utredaren informerade om status i ärendet och om att Högsta förvaltningsdomstolen under hösten 2017 hade meddelat en dom som påverkade AA:s ärende. Utredaren förklarade innebörden av domen och informerade AA om att hen inväntade besked om hur hen skulle gå vidare i ärendet.

Den 1 februari granskade utredaren det inkomna yttrandet från landstinget och konstaterade i journalen att behandlingsmetoden inte användes inom landstinget. Utredaren angav även att det inte fanns några förteckningar eller riktlinjer över vårdutbudet i AA:s hemlandsting (enligt en samordnare inom landstinget). Utredaren bedömde därför att det inte fanns en exakt och uttömmande förteckning över behandlingar i AA:s hemlandsting.

Den 12 februari noterade utredaren i journalen att Statens beredning för medicinsk och social utvärdering (SBU) rapportsvar på Försäkringskassans frågor om ytersättningshöftprotes beräknades vara klart i slutet av februari.

Den 19 mars noterade utredaren att hen avvaktade SBU-rapporten, efter att ha fått information om att den höll på att korrekturläsas och beräknades vara klar om någon vecka.

Den 5 april noterade utredaren att SBU-rapporten väntades vara klar om 1-2 veckor.

Den 20 april publicerade SBU rapporten "Ytersättningshöftprotes - 'Birmingham hip resurfacing' (BHR)" efter att Försäkringskassan den 31 juli 2017 hade bett SBU att identifiera artiklar som undersöker vilken nytta ytersättningshöftprotesen BHR ger för patienter med artros jämfört med den traditionella totalprotesen och hur relationen mellan kostnader och effekt ser ut för dessa behandlingsmetoder.

Utredaren skickade den 30 april ett kommuniseringsbrev till AA och bifogade SBU-rapporten, ett generellt yttrande från en försäkringsmedicinsk rådgivare och landstingets yttrande. AA fick information om att Försäkringskassan avsåg att avslå ansökan.

Försäkringskassan fattade beslut i ärendet den 23 maj.

#### **Försäkringskassans slutsatser**

Beslut om ersättning för kostnader enligt den aktuella lagen ska fattas så snart det är möjligt och senast 90 dagar från det att en fullständig ansökan har kommit in till Försäkringskassan. Försäkringskassan konstaterar till att börja med att det tog fem månader innan någon handläggning av ärendet påbörjades. AA:s

ansökan var då ännu inte fullständig. Efter åtgärder för att rätta till bristerna hade en fullständig ansökan kommit in till Försäkringskassan den 15 december 2017.

Det är givetvis inte acceptabelt att Försäkringskassan inte påbörjade handläggningen tidigare, i synnerhet mot bakgrund av den särskilda regeln om när beslut ska fattas i ärenden av detta slag. Även efter att ansökan blivit fullständig och yttrandet från landstinget hämtats in, framgår dock av utredningen att ärendet inte handlades så snabbt som möjligt.

Huvudförklaringen till den bristande snabbheten är att antalet ansökningar om ersättning för planerad och nödvändig gränsöverskridande vård har ökat kontinuerligt sedan 2013 samt att det under de senaste åren har varit en hög omsättning av personal inom verksamhetsområdet. I detta ärende tillkommer att Försäkringskassan i vart fall från den 12 februari till den 20 april 2018 avvaktade svaret från SBU på Försäkringskassans frågor om ytersättningshöftprotes. Detta är dock inte skäl för att överskrida de 90 dagar inom vilka Försäkringskassan ska fatta beslut efter att en fullständig ansökan har kommit in.

Försäkringskassan beklagar att handläggningstiden blev orimligt lång i AA:s ärende.

Försäkringskassan har genomfört omfattande rekryteringar under våren 2018, och cirka 40 nya utredare och 10 handläggare har anställts. Under de senaste åren har grundbemanningen av verksamhetsområdet förstärkts kraftigt. I december 2017 arbetade 75 utredare inom området och från maj 2018 kommer 114 utredare arbeta med ärenden inom området. Som ett led i rekryteringarna av ny personal har Försäkringskassan också gjort stora utbildningsinsatser; samtliga nyanställda medarbetare har genomgått en sex månader lång introduktion som en förutsättning för att självständigt kunna handlägga ärendena.

Försäkringskassan avser också att se över hur bestämmelsen om att överskrida den tid som anges i 15 § lagen om ersättning för kostnader till följd av vård i ett annat land inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet beskrivs i Försäkringskassans styrande och stödjande dokument.

AA kommenterade remissvaret.

## Bedömning

Enligt 15 § lagen (2013:513) om ersättning för kostnader till följd av vård i ett annat land inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES) ska beslut om ersättning fattas så snart det är möjligt och senast 90 dagar från det att en fullständig ansökan har kommit in till Försäkringskassan. Om det finns särskilda skäl, får denna tid överskridas.

AA:s ansökan om ersättning för kostnader till följd av vård i ett annat land inom EES kom in till Försäkringskassan den 16 juni 2017. Utredningen påbörjades inte förrän fem månader senare och det var först då som myndigheten noterade att ansökan inte var komplett. AA kompletterade ansökan så fort han fick kännedom om att det behövdes. Beslut i ärendet fattades den 23 maj 2018. Den totala handläggningstiden i AA:s ärende uppgick därmed till drygt 11 månader. Den långa väntan på en fullständig ansökan berodde endast på Försäkringskassans passivitet och kan inte på något sätt ursäkta den långa handläggningstiden. Det är självklart inte acceptabelt att handläggningstiden blir så utdragen när det uttryckligen anges i lagen att Försäkringskassan ska fatta beslut inom 90 dagar, om det inte finns särskilda skäl. Försäkringskassan har i remissvaret angett att tillströmningen av ärenden varit stor de senaste åren. Att ärende-

inflödet har ökat är inte ett skäl som berättigat Försäkringskassan att överskrida den lagstadgade tiden. Försäkringskassan förtjänar allvarlig kritik för den långsamma handläggningen.

JO har vid flera tidigare tillfällen kritiserat Försäkringskassan för långsam handläggning av ansökningar om ersättning för kostnader till följd av vård i ett annat land inom EES (se bl.a. JO:s beslut den 10 juli 2015, dnr 3950-2014 och den 19 juni 2018, dnr 4421-2017). Försäkringskassan har då liksom nu angett att ärendeinflödet har ökat kraftigt de senaste åren samt att åtgärder har vidtagits för att förkorta handläggningstiderna.

Jag har i ytterligare fyra beslut i dag (dnr 1452-2018, 4695-2018, 5012-2018 och 6686-2018) kritiserat Försäkringskassan för långsam handläggning av ansökningar om ersättning för kostnader till följd av vård i ett annat land inom EES. Hos JO finns dessutom flera pågående ärenden om samma sak. Jag kan konstatera att myndighetens ansträngningar hittills inte har varit tillräckliga. Situationen är således mycket bekymmersam. Jag kommer att följa utvecklingen på området, bl.a. genom att inom kort inspektera den berörda verksamheten.

Ärendet avslutas.