

## **Försäkringskassan kritiseras 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 27 februari 2018 klagade AA på Försäkringskassan och anförde att han för ett år sedan lämnade in kvitton och ansökan om ersättning för medicin som köpts utomlands.

### **Utredning**

Anmälan remitterades till Försäkringskassan för yttrande. I sitt remissvar anförde Försäkringskassan följande:

#### **Utredning**

Den 17 februari 2017 kom tre läkemedelskvitton avseende kostnader för läkemedel i Portugal i original in till Försäkringskassan. På ett av kvittona var AA:s namn respektive personnummer antecknat och på de andra två var AA:s makas namn och personnummer antecknat.

Samma dag skannades de tre kvittona upptejpade på ett A4-ark in i handläggningssystemet. Handlingen fördelades av Försäkringskassans detektionskontor till ett av Avdelningen för sjukförsäkringens kontors postfack.

Den 21 februari skapade en handläggare ett sjukpenningärende avseende AA:s maka och la in handlingen med de tre kvittona i det ärendet.

Den 30 augusti kom en ansökan från AA om ersättning i efterhand för nödvändig vård i ett annat EU/EES-land eller i Schweiz in till Försäkringskassan via Mina sidor. Av ansökan framgick att kvittot i original skickats in till Försäkringskassan tillsammans med ett mejl i februari månad.

Den 19 mars 2018 påbörjade Försäkringskassan handläggningen av AA:s ärende.

Den 21 mars återfanns handlingen med kopiorna av läkemedelskvittona avseende AA och hans maka som kommit in till myndigheten den 17 februari 2017 i AA:s makas avslutade ärende om sjukpenning. Handlingen kopierades över till AA:s ärende.

Samma dag kontaktade en specialist AA och bad att han skulle komplettera sin ansökan med ett recept för det läkemedel han ansökt om ersättning för samt med ett registerutdrag ur högkostnadsdatabasen för läkemedel. Då AA befann sig i Portugal bad han att få återkomma när han var tillbaka i Sverige. AA fick tid till och med den 27 april att komma in med kompletterande handlingar.

**Försäkringskassans slutsatser**

Någon ansökan som skulle ha kommit in till Försäkringskassan i februari 2017 har inte gått att finna. Enligt Försäkringskassans system kom ansökan in via Mina sidor den 30 augusti 2017.

Först i samband med anmälan till JO, sju månader efter att ansökan om ersättning kom in till myndigheten, påbörjades handläggningen av ersättningsärendet.

Försäkringskassan konstaterar att den totala handläggningstiden, trots att Försäkringskassan väntar på kompletterande handlingar i ärendet, långt överskrider de lagstadgade 90 dagarna.

Den långa handläggningstiden i ärendet är inte acceptabel. Det har i ärendet även skett misstag vad gäller inskanningen av kvitton. Försäkringskassan beklagar det inträffade och de olägenheter detta medfört för AA.

För ansökningar om ersättning för vård i efterhand som kommit in före år 2018 överstiger den genomsnittliga handläggningstiden de lagstadgade 90 dagarna.

För att minska handläggningstiderna har Avdelningen för nationell tandvård, internationell vård och arbetsmarknadsstöd bildat en särskild arbetsgrupp som handlägger de äldre ärendena. Myndigheten har vidare under hösten 2017 och våren 2018 gjort omfattande nyrekryteringar. Omfattande övertidsinsatser har även gjorts under helgerna.

Vid telefonsamtal med Försäkringskassan den 27 augusti 2018 framkom att myndigheten fattade beslut i AA:s ärenden den 13 juni 2018.

AA gavs möjlighet att yttra sig över 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 30 augusti 2017. Beslut i ärendet fattades den 13 juni 2018. Den totala handläggningstiden i AA:s ärende uppgick därmed till drygt nio månader. 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 inte angett någon förklaring till den utdragna tiden men i liknande ärenden har det framkommit att tillströmningen av ansökningar har varit stor de senaste åren. Att ärendeinflödet har ökat är inte ett skäl som berättigar 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 angett att

ärendinflödet har ökat kraftigt de senaste åren samt att åtgärder har vidtagits för att förkorta handläggningstiderna.

Jag har i ytterligare fyra beslut i dag (dnr 1257-2018, 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.