

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 23 juli 2018 klagade AA på Försäkringskassan och anförde bl.a. 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 angående handläggningstiden i AA:s ärende. I sitt remissvar anförde Försäkringskassan följande:

Relevant regel

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.

Utredning

Den 30 juni 2017 kom en ansökan in till Försäkringskassan från AA om ersättning i efterhand för planerad vård utomlands.

Den 5 september började en handläggare att utreda ärendet. Samma dag beställde handläggaren en översättning av de medicinska underlagen från Tyskland och begärde in kompletterande underlag i form av journalanteckningar från svensk vård.

Den 14 september kom kompletteringarna från vården och följande dag kom översättningen in till Försäkringskassan.

Den 29 december 2017 och den 8 februari 2018 ringde AA och frågade hur ärendet fortskred. Vid båda tillfällena informerade telefonkundtjänst AA att översättningen hade kommit in och att en förfrågan hos hemlandstinget kommer att göras.

Den 12 mars ringde AA igen och efter att telefonkundtjänst informerat honom om att förfrågan till landstinget ännu inte hade skickats bad AA om en

skyndsam handläggning. Samma dag skickade handläggaren en förfrågan till AA:s hemlandsting och ett informationsbrev till AA.

Den 14 mars ringde AA till Försäkringskassan och bad att få tala med en handläggare om en rapport (ställningstagande om behandlingsmetod) från Statens beredning för medicinsk och social utvärdering (SBU) skulle kunna påverka hans beslut. Samma dag ringde en handläggare till AA.

Den 10 april ringde AA till Försäkringskassan och bad om kontakt med handläggaren. Följande dag ringde handläggaren AA och meddelade att varken rapporten från SBU eller yttrandet från landstinget hade kommit in till Försäkringskassan. Vidare meddelade handläggaren att hon skulle kontakta landstinget om dröjsmålet med yttrandet. AA förklarade sig nöjd med detta.

Handläggaren skickade samma dag en fråga till AA:s hemlandsting om förväntad tidpunkt för dess yttrande. Landstinget svarade att yttrandet hade skickats den 5 april 2018.

Den 12 april kom yttrandet från landstinget in till Försäkringskassan.

Den 2 maj kom den aktuella rapporten från SBU in. Samma dag skickade handläggaren till AA information om övervägt beslut, landstingets yttrande, SBU-rapporten och ett generellt yttrande från Försäkringskassans försäkringsmedicinska rådgivare.

Den 14 maj meddelade AA att han önskade anstånd med att komma in med synpunkter. AA beviljades anstånd till och med den 1 juni 2018.

Den 29 maj kom AA:s svar på kommunikeringen in till Försäkringskassan. Brevet innehöll bland annat synpunkter på Försäkringskassans handläggningstid och en begäran att, vid ett eventuellt avslag, få ta del av journalanteckningar och övriga handlingar i ärendet.

Den 14 juni ringde handläggaren till AA för att ta reda på vilka handlingar hans begäran omfattade. AA svarade att det var tillräckligt med journalanteckningarna. AA uppgav vidare att han skulle mejla en dom som han ansåg relevant. E-brev från AA kom in samma dag.

Den 15 juni kom e-brev från AA med bland annat synpunkter på landstingens roll i sammanhanget.

Den 18 och 26 juni kom e-brev från AA med hänvisningar till beslut från Försäkringskassan avseende andra personer med liknande diagnos.

Den 4 juli 2018 fattade Försäkringskassan beslut att inte bevilja AA ersättning för kostnader i samband med vården i Tyskland. Beslutsbrevet och de begärda journalanteckningarna skickades samma dag till AA.

Försäkringskassans slutsatser

JO anger i sin remiss att yttrandet kan begränsas till att avse frågan om Försäkringskassans handläggningstid i ärendet.

Försäkringskassan konstaterar att det dröjde något mer än ett år innan ett beslut fattades i AA:s ärende vilket långt överskrider de 90 dagar som är den längsta lagstadgade handläggningstiden.

Av utredningen framgår att den 30 juni 2017 kom AA:s ansökan om ersättning för kostnader till följd av vård i ett annat land inom EES in till Försäkringskassan. Handläggningen av ärendet påbörjades först drygt två månader senare med handläggarens begäran om översättning av vissa handlingar. Därefter följde en period om drygt sex månader av inaktivitet till den 12 mars 2018 då Försäkringskassan skickade en förfrågan till AA:s hemlandsting. Utöver långa perioder av passivitet i början av handläggningen framgår det av utredningen att ärendet var kommunicerat och klart för beslut en månad tidigare än beslutet fattades den 4 juli 2018.

Hantering av AA:s ärende har inte fungerat enligt de krav som ställs utifrån lagen om ersättning för kostnader till följd av vård i ett annat land inom EES, förvaltningslagen samt Försäkringskassans produktionsprocess för handläggningen av ärendeslaget. Försäkringskassan beklagar djupt den långa handläggningstiden och de olägenheter detta medfört för AA.

Med anledning av en markant ökning av antalet ansökningar om rätt till ersättning för gränsöverskridande vård under åren 2015 - 2017 har Försäkringskassan ökat grundbemanningen inom verksamhetsområdet och gjort stora utbildningsinsatser. Under 2018 har extra resurser tilldelats för avarbetning av den balans som byggts upp under de senaste åren. Dessa åtgärder har inneburit en stadig minskning av antalet äldre ärenden och Försäkringskassan bedömer att den balans med äldre ärenden som finns idag kommer att vara avarbetad till den 31 mars 2019. (Se Försäkringskassans yttrande den 12 november 2018, JO:s dnr 4695-2018.)

AA gavs möjlighet att kommentera 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 juni 2017. Beslut i ärendet fattades den 4 juli 2018. Den totala handläggningstiden i AA:s ärende uppgick därmed till drygt ett år. 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 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 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 1257-2018, 1452-2018, 4695-2018 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.

Det som har anförts i övrigt ger inte anledning till något uttalande från min sida.

Ärendet avslutas.