

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 5 oktober 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

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 27 april 2017 kom det in en ansökan om ersättning för vård i annat land till Försäkringskassan. De tillhörande bilagorna kom in den 2 maj.

Den 31 oktober ringde AA till Försäkringskassan för att fråga hur långt ärendet hade kommit. Handläggaren svarade att Försäkringskassan för tillfället hade väldigt långa handläggningstider.

Den 23 januari 2018 kom ett brev in till Försäkringskassan där AA begärde ett besked i sitt ärende.

Den 4 juni kom ett brev in till Försäkringskassan där AA önskade ett beslut i ärendet snarast.

Den 17 juni kom en kopia av brevet från den 4 juni in till Försäkringskassan.

Den 1 juli skickade Försäkringskassan ett meddelande till AA om att ärendet var väsentligt försenat på grund av den mängd ansökningar som kommit in till myndigheten.

Den 25 oktober utredde Försäkringskassan ärendet och beviljade ersättning. Samma dag ringde handläggaren AA för att berätta om beslutet.

Försäkringskassans slutsatser

Försäkringskassan konstaterar att det dröjde 18 månader från ansökningstillfället innan AA fick ett beslut i sitt ärende. Detta överskrider långt de lagstadgade 90 dagarna och är givetvis oacceptabelt.

Ansvarig enhetschef har ringt upp AA och bett om ursäkt.

Försäkringskassan har den 12 november 2018 i ett annat JO-ärende (dnr 4695-18) som också gäller för lång handläggningstid i ett ärende om vård i ett annat land uttalat följande.

Antalet inkomna ansökningar gällande rätt till ersättning för planerad och nödvändig gränsöverskridande vård har ökat markant under åren 2015-2017. Med anledning av detta har Försäkringskassan ökat grandbemanningen inom verksamhetsområdet och gjort stora utbildningsinsatser. Under 2018 har extra resurser tilldelats för avarbetning av den balans som byggs upp under de senaste åren. Försäkringskassan har även reviderat utredningsprocessen i det aktuella ärendeslaget för att effektivisera handläggningen. Dessa åtgärder har inneburit en stadig minskning av antalet äldre ärenden. Försäkringskassan bedömer att den balans med äldre ärenden som finns idag kommer att vara avarbetad till den 31 mars 2019.

Försäkringskassan har kraftigt överskridit den tid inom vilken N.N. kunnat förvänta sig att hans ärende skulle beslutas. Det finns förklaringar men inga ursäkter för det inträffade.

Vad som sägs i det tidigare yttrandet i dessa delar är alltså relevant och Försäkringskassan hänvisar därför till detta även i det nu aktuella ärendet. Försäkringskassan förtjänar kritik för att kraftigt ha överskridit handläggningstiden och för att inte ha besvarat de brev som AA sänt till myndigheten. Även det senare är kopplat till att Försäkringskassan inte har säkerställt tillräcklig bemanning.

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 27 april 2017. Beslut i ärendet fattades den 25 oktober 2018. Den totala handläggningstiden i AA:s ärende uppgick därmed till knappt ett år och sex 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 angett att tillströmningen av ärenden varit stor de senaste åren. Att ärendeinflödet 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 1257-2018, 1452-2018, 4695-2018 och 5012-2018) 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.