

## **Initiativärende mot Försäkringskassan, nationellt försäkringscenter Visby, utland, angående långsam handläggning i omprövningsärenden**

---

### **Initiativet**

Vid min inspektion av Försäkringskassan, nationellt försäkringscenter Visby, utland, den 4-5 juni 2008 beslutade jag att i ett initiativärende utreda Försäkringskassans handläggning av AA:s begäran om omprövning av Försäkringskassans beslut i fem ärenden.

### **Utredning**

Sedan jag inhämtat och granskat akterna i de aktuella ärendena anmodades Försäkringskassan att yttra sig över kassans handläggningstid i ärendena. I sitt remissvar anförde Försäkringskassan, huvudkontoret, genom försäkringsdirektören BB, bl.a. följande.

---

### **Utredning**

Försäkringskassan har fattat fem beslut avseende AA:s rätt till ersättning för vård i annat EU/EES-land.

Den 25 april 2007 avseende begäran om omprövning som inkom den 4 maj 2007 och där omprövningsbeslut fattades den 1 juni 2007 (dnr 24046-2007).

Den 11 juni 2007 avseende begäran om omprövning som inkom den 26 juli 2007 och där omprövningsbeslut fattades den 1 november 2007 (dnr 38765-2007).

Den 9 januari 2008 avseende begäran om omprövning som inkom den 17 januari 2008 och där omprövningsbeslut fattades den 29 september 2008 (dnr 16388-2008).

Den 15 februari 2008 avseende begäran om omprövning som inkom den 4 mars 2008 och där omprövningsbeslut fattades den 29 september 2008 (dnr 11250-2008).

Den 1 mars 2008 avseende begäran om omprövning som inkom den 28 mars 2008 och där omprövningsbeslut fattades den 29 september 2008 (dnr 16379-2008).

De tre senaste ärendena har inledningsvis handlagts på Gotland men har den 4 juli 2008 överförts till Stockholm efter beslut från Försäkringskassans sambandscentral (dnr 2177-2008). Beslutet innebar en tidigareläggning av överflyttningen av samtliga kvarvarande länsomprövningsärenden till Stockholm i vecka 27 (30 juni - 6 juli). Omprövningsenheten i Stockholm mottog härigenom ca 1 000 ärenden från olika delar av landet. En större del av dessa ärenden var vid mottagandet äldre än sex veckor.

Dnr 24046-2007

Av journalanteckningarna i ärendet framgår att begäran om omprövning inkom den 4 maj 2007, att den överlämnades till försäkringsavdelningen för omprövning den 14 maj 2007 och att omprövningsbeslut fattades den 1 juni 2007.

Dnr 38765-2008

Av journalanteckningarna i ärendet framgår att begäran om omprövning inkom den 26 juli 2007 och att den överlämnades till försäkringsavdelningen för omprövning den 7 augusti 2007. Kommunikeringen av att Försäkringskassan övervägde att inte ändra beslutet skedde den 10 oktober 2007 och svar inkom den 16 oktober 2007. Omprövningsbeslut fattades den 1 november 2007.

Dnr 16388-2008

Av journalanteckningarna i ärendet framgår att EU-vårdsenheten i Visby den 14 mars 2008, vid begäran om omprövning av ett annat omprövningsärende, upptäckt att det fanns en inkommen begäran om omprövning den 17 januari 2008. Informationsbrev skickades till AA. Blankett E126 skickades till Tyskland. Svar från Tyskland inkom den 3 april 2008. Bedömning görs att ändring enligt 20 kap. 10 a § lagen (1962:381) om allmän försäkring inte skall göras och ärendet överlämnas till försäkringsenheten för omprövning.

Dnr 11250-2008

Av journalanteckningarna i ärendet framgår att begäran om omprövning inkommit den 4 mars 2008, att bekräftelsebrev skickats samt att ärendet överlämnats till försäkringsenheten för omprövning.

Försäkringsenheten har den 28 april 2008 överlämnat ärendet till försäkringsläkare för konsultation. Yttrande från försäkringsläkaren inkom den 7 maj 2008.

Dnr 16379-2008

Av journalanteckningarna i ärendet framgår att begäran om omprövning inkommit den 28 mars 2008, att bekräftelsebrev skickats samt att ärendet överlämnats till försäkringsenheten för omprövning.

De tre sistnämnda ärendena har den 4 juli 2008 överförts till omprövningsenheten i Stockholm. Några handläggningsåtgärder har inte vidtagits vid omprövningsenheten i Stockholm förrän beslut fattades i ärendena den 29 september 2008.

#### **Försäkringskassans slutsatser**

Handläggningstiden i de aktuella omprövningsärendena har uppgått till mellan sex veckor och nio månader. I ärendena har ett fåtal handläggningsåtgärder vidtagits.

I ärende dnr 24046-2007 har omprövningsbeslut fattats inom sex veckor. I ärende dnr 38765-2007 har längre tid än sex veckor förflutit innan omprövningsbeslut fattats utan att några handläggningsåtgärder som kunnat motivera tidsutdräkten varit för handen.

I ärende dnr 16388-2008 har försäkringskontoret inte noterat att en begäran om omprövning inkommit förrän drygt två månader efter det att den inkom. Vidare har försäkringskontoret begärt in E126 från Tyskland innan ärendet överlämnats till försäkringsenheten för omprövning istället för att direkt överlämna ärendet för omprövning. Det är naturligtvis inte acceptabelt att en begäran om omprövning blir liggande i två månader innan den noteras. Att försäkringskontoret påbörjat en utredning istället för att överlämna ärendet direkt till försäkringsenheten för omprövning synes emellertid ha spelat mindre roll, då den tid som förflutit då ärendet funnits på försäkringsenheten i Visby synes vara hänförlig till att medarbetare som kunnat ompröva ärendet på försäkringsenheten i Visby saknats.

När detta ärende samt ärendena med dnr 11250-2008 och 16379-2008 sedermera överlämnades till omprövningsenheten i Stockholm skedde detta i samband med att Stockholm övertog en större mängd ärenden från hela landet. Detta skedde samtidigt som sommarsemestrarna inleddes. Härtill kommer att omprövningsenheten i

Stockholm vid övertagandet av dessa ärenden från försäkringsenheten i Visby saknade medarbetare med adekvat kompetens att handlägga ärenden rörande EU/EES-vård, och att det överlämnades en större mängd gamla ärenden av detta slag. De medarbetare som fått i uppdrag att ompröva dessa ärenden har använt en del av den tid som förflutit medan ärendena befunnit sig på omprövningsenheten i Stockholm till inläsning och kompetensutveckling.

Oaktat det ovan anförda har dock handläggningstiderna i fyra av de aktuella ärendena varit alltför lång, för vilket Försäkringskassan förtjänar kritik.

### **Bedömning**

En enskild måste ha möjlighet att inom rimlig tid få sin sak prövad av domstol. Det är därför av stor vikt att kassan driver ett ärende framåt och omprövar ärendet inom en godtagbar tid. JO har i ett flertal beslut understrukit att Försäkringskassan, när den fått in en begäran om omprövning, normalt ska fatta beslut i ärendet inom sex veckor.

I de fem omprövningsärenden som utretts i detta ärende har endast ett ärende avgjorts inom sex veckor. I övriga ärenden har handläggningstiden uppgått till mellan drygt tre månader och drygt åtta månader. Sådana långa handläggningstider är, vilket Försäkringskassan medgett, inte acceptabla.

Av utredningen framgår att orsakerna till tidsutdräkten är av skiftande karaktär. Till viss del beror tidsutdräkten på personalbrist. I ett ärende dröjde det två månader innan Försäkringskassan över huvud taget uppmärksammande den enskildes begäran om omprövning. Det är givetvis allvarligt. Vidare har framkommit att Försäkringskassan i flera av ärendena vidtagit utredningsåtgärder efter det att begäran om omprövning kom in. I ett av ärendena har kassan överlämnat ärendet till den försäkringsmedicinske rådgivaren för konsultation. I ett annat ärende har kassan kommunicerat med den enskilde.

Även vid min inspektion av Försäkringskassan den 4-5 juni 2008 noterade jag att Försäkringskassan i flera omprövningsärenden startade om utredningen i ärendena, istället för att fatta beslut på det material som fanns vid grundbeslutet. Jag underströk därför att kassans underlag redan vid tiden för grundbeslutet bör vara av sådan kvalitet att några mera omfattande kompletteringar normalt inte ska behövas. Försäkringskassan har i remissvaret inte redogjort för om de nu aktuella ärendena har kompletterats på grund av nya uppgifter i begäran om omprövning eller av annat skäl. Oavsett orsaken här till vill jag åter igen framhålla att Försäkringskassan ska eftersträva att allt nödvändigt material finns tillgängligt vid tidpunkten för kassans ursprungliga beslut.

Ärendet avslutas med den kritik som uttalats ovan.