

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

Enligt lagen om ersättning för kostnader till följd av vård i ett annat land inom ESS 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. Myndigheten kritiserades för att den totala handläggningstiden i ärendet uppgick till närmare ett år och åtta månader.

Anmälan

I en anmälan som kom in till JO den 28 juni 2017 klagade AA på Försäkringskassan för den långa tid det tagit att handlägga en ansökan om ersättning för kostnader till följd av vård i ett annat land inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES).

Utredning

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

Bakgrund

Den 19 augusti 2015 kom en ansökan från AA till Försäkringskassan om ersättning i efterhand för kostnader för vård hon fått i Tyskland.

Den 22 oktober bad handläggaren AA att sända in kompletterande uppgifter i det aktuella ärendet.

Den 25 november sände handläggaren en förfrågan till Uppsala läns landsting (landstinget) om den vård som AA fått i Tyskland. Landstinget svarade bland annat att motsvarande vård inte längre erbjuds i Uppsala län då det inte finns vetenskapligt stöd för den metod som använts i Tyskland.

Den 7 januari 2016 sände handläggaren en förfrågan till försäkringsmedicinsk rådgivare.

Med anledning av den försäkringsmedicinska rådgivarens yttrande sände handläggaren den 9 februari en kompletterande förfrågan till landstinget.

Den 16 mars kom ett kompletterande yttrande från landstinget.

Handläggaren ställde en ny förfrågan till försäkringsmedicinsk rådgivare som gav ett svar den 21 mars.

Den 25 maj ringde AA och handläggarens chef pratade med henne och beklagade den långa handläggningstiden.

Den 26 maj sände handläggaren en kompletterande fråga till landstinget om vad den motsvarande vård som AA i stället skulle ha kunnat erbjudas i Sverige hade kostat.

Den 29 juni kom landstingets yttrande till Försäkringskassan.

Handläggaren kommunicerade till AA att vården inte skulle ha bekostats av landstinget då den inte anses vara i enlighet med internationell vetenskap och beprövad erfarenhet i det aktuella fallet. Handläggaren kommunicerade även samtliga yttranden från landstinget och den försäkringsmedicinska rådgivaren till AA.

Den 26 juli kompletterade AA ärendet med röntgenbilder och en vetenskaplig artikel.

Den 25 oktober bedömde handläggaren att originalen av röntgenbilderna behövde beställas från Försäkringskassans centralarkiv och att en kompletterande förfrågan behövde skickas till landstinget.

Den 28 november yttrade sig landstinget till Försäkringskassan.

Den 30 november hörde AA av sig till Försäkringskassan och uppgav att hon ville bli kontaktad. Handläggaren ringde upp AA som inte svarade men hon ringde tillbaka till Försäkringskassan den 1 december. Handläggaren informerade då om det nya yttrandet från landstinget samt att handläggaren avsåg att vända sig till försäkringsmedicinsk rådgivare på nytt. AA uppgav att hon ville komplettera ansökan med journal och röntgenutlåtanden och begärde en längre svarstid då hon behövde vända sig till sina tyska och svenska vårdgivare. Hon fick tid att inkomma med kompletteringar till den 31 december.

Den 15 december kom ett skriftligt yttrande från den försäkringsmedicinska rådgivaren.

Den 14 februari 2017 begärde handläggaren ett yttrande från landstinget angående det nya yttrandet från den försäkringsmedicinska rådgivaren.

Den 13 mars svarade landstinget återigen att vården inte ansågs vara i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet och att den därför inte skulle ha bekostats av landstinget. Detta kommunicerades till AA.

Den 23 mars sände AA in kompletterande synpunkter samt kopia av ett beslut som rörde en annan person.

Den 4 april fattade handläggaren ett beslut om att avslå AA:s ansökan om ersättning för den aktuella vården samt för kostnader för resor, medicin och taxi.

Försäkringskassans slutsatser

Försäkringskassan konstaterar att den totala handläggningstiden uppgår till närmare ett år och åtta månader i det aktuella ärendet, vilket långt överskrider de lagstadgade 90 dagarna.

Inflödet av ärenden om ersättning för planerad och nödvändig vård har under de senaste åren ökat kraftigt. För att kunna hantera det ökade inflödet och minska handläggningstiderna har myndigheten vidtagit en rad åtgärder.

Grundbemanningen av verksamhetsområdet har nästan fördubblats. Som ett led i rekrytering av ny personal har också stora utbildningsinsatser gjorts. Parallellt med rekryteringsprocessen har en särskild avarbetningsgrupp inrättats. Sedan oktober 2015 har verksamhetsområdet genomgått ett stort förbättringsarbete och arbetat om utredningsprocessen för att effektivisera handläggningen. Se JO:s ärende, dnr 6951-2015. Vid kommande årsskifte ligger det i planeringen att bemanningen inom verksamhetsområdet ytterligare ska förstärkas.

Hantering av AA:s ärende har inte fungerat enligt de krav som ställs utifrån lagen (2013:513) om ersättning för kostnader till följd av vård i ett annat land inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet, förvaltningslagen (1986:223) samt Försäkringskassans interna processer för handläggning av ärendeslaget. Det huvudsakliga felet är att det varit flera perioder då inget har hänt i ärendet. Den ansvariga handläggaren borde alltså i större utsträckning ha drivit på ärendet för att snabbare komma till ett avslut. Försäkringskassan beklagar djupt det inträffade och de olägenheter detta medfört för AA.

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.

Den totala handläggningstiden i AA:s ärende uppgick till närmare ett år och åtta månader. Det är självfallet inte acceptabelt att handläggningstiden blir så utdragen när det i lagtexten uttryckligen anges att Försäkringskassan ska fatta beslut inom 90 dagar, om det inte finns särskilda skäl. Försäkringskassan har i remissvaret angett att inflödet av ärenden om ersättning för planerad vård har ökat kraftigt under 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 i tidigare beslut kritiserat Försäkringskassan för långsam handläggning av ansökningar om ersättning för kostnader till följd av vård i ett annat land inom EES (se JO:s beslut den 10 juli 2015, dnr 3950-2014 och den 19 september 2016, dnr 6951-2015). Att Försäkringskassan sedan dess har vidtagit ett flertal åtgärder för att korta ned handläggningstiderna är positivt. Jag kan dock konstatera att myndighetens ansträngningar hittills inte varit tillräckliga och att problemen med långa handläggningstider kvarstår.

Jag har i dag även i ett annat beslut (dnr 5343-2017) kritiserat Försäkringskassan för långsam handläggning av en ansökan om ersättning för kostnader till följd av vård i ett annat land inom EES.

Ärendet avslutas.