

## Allvarlig kritik mot Försäkringskassan för bl.a. bristande hantering av sekretesskyddade uppgifter

---

**Beslutet i korthet:** En försäkrad anmälde till JO att en annan persons läkarutlåtande hade förekommit i hennes ärende hos Försäkringskassan. Utredningen visar att läkarutlåtandet avseende den andre dels hade förvarats i anmälares akt, dels använts som beslutsunderlag i hennes omprövningsärende. Läkarutlåtandet ifråga hade dessutom lämnats ut till anmälaren när hon bad om att få ta del av sin akt. I samband med att hon överklagade omprövningsbeslutet informerade hon Försäkringskassan om att hennes akt innehöll handlingar avseende en annan person. Detta noterades emellertid inte av myndigheten som utan vidare åtgärder lämnade överklagandet vidare till förvaltningsrätten. ChefsJO uttalar allvarlig kritik mot Försäkringskassan för den bristande noggrannhet som myndigheten uppvisat framförallt vid hanteringen av sekretesskyddade uppgifter men också vid handläggningen i övrigt..

### Anmälan

I en anmälan, som kom in till JO den 19 mars 2012, anförde AA bl.a. att ett läkarutlåtande avseende en annan person hade förekommit i hennes ärende. AA framförde även missnöje över Försäkringskassans bedömning av hennes rätt till sjukpenning.

### Utredning

Ärendet remitterades till Försäkringskassan som anmodades att yttra sig över det som AA anförde om att en annan persons handlingar hade förekommit i hennes ärende. I remissvar den 14 maj 2012 anförde Försäkringskassan följande.

#### Utredning

Försäkringskassans interna utredning visar att AA kom in med en begäran om omprövning den 17 mars 2011 gällande ett beslut den 17 januari 2011 avseende sjukpenning. Försäkringskassan fann i ett omprövningsbeslut den 27 maj 2011 inte skäl att ändra sitt beslut.

I omprövningsbeslutet anges de handlingar AA åberopade vid begäran om omprövning, bland annat anges en handling med kompletterande uppgifter daterad den 20 januari 2011. Denna handling har också bifogats

omprövningsärendet. Handlingen avser en annan person vars namn och personnummer är angivet i handlingen. I omprövningsbeslutet kan man dock enbart läsa namnet på den läkare som behandlat den andra personen.

Vad utredningen visar har AA inte tagit del av innehållet i handlingen.

Vidare framgår av omprövningsbeslutet att den handling som felaktigt funnits i AA:s akt inte påverkat omprövningsbeslutet då det i beslutet står: ”De handlingar som du bifogar med din skrivelse bedöms inte tillföra någon väsentlig ny information av medicinsk karaktär som inte tidigare bedömts i ditt ärende.”

Den 26 juli 2011 överklagade AA Försäkringskassans omprövningsbeslut. I skrivelsen med överklagandet påtalade AA att Försäkringskassan felaktigt lagt in en handling avseende en annan person i hennes akt. Denna uppgift föranledde inte någon åtgärd vid hanteringen av överklagandet. Överklagandet vidarebefordrades till förvaltningsrätten som avkunnade dom i målet den 25 april 2012.

#### **Försäkringskassans slutsatser**

Försäkringskassan har både vid omprövningen av AA:s ärende och vid hantering av AA:s överklagande brösttit i uppmärksamhet och noggrannhet då handlingarna i ärendet inte kontrollerats tillräckligt. I AA:s omprövningsärende är numera den felaktigt bifogade handlingen avidentifierad samt en kompletterande journalanteckning upprättad, som beskriver vad som skett.

Någon förklaring till hur det kommit sig att en handling tillhörande en annan person återfinns i AA:s ärende har inte stått att finna. Det är troligtvis ”den mänskliga faktorn” som gjort att detta inträffat.

Det som har hänt är helt oacceptabelt och Försäkringskassan kommer att se över sina rutiner vid utskrift från elektroniska ärendehanteringssystemet inför uppläggning av omprövningsärenden, kopieringsrutiner samt rutiner vid avslutande av omprövningsärenden. Även rutinerna vid hantering av överklaganden kommer att ses över. Detta för att undanröja risken för att liknande misstag begås i framtiden.

Försäkringskassan beklagar det inträffade och den olägenhet det medfört för AA.

AA kommenterade remissvaret och anförde att hon, tvärtemot vad Försäkringskassan påstår, har tagit del av hela läkarutlåtandet avseende den andra personen. AA bifogade en kopia av läkarutlåtandet ifråga.

Försäkringskassans handlingar i AA:s omprövningsärende hämtades in och granskades. Myndigheten gavs därefter tillfälle att kommentera det som AA anförde med anledning av remissvaret. I yttrande den 2 augusti 2012 anförde Försäkringskassan följande.

#### **Utredning**

Vid en förnyad genomgång av ärendet, med anledning av vad AA anförde i sitt yttrande, framkommer genom s.k. konversation från Försäkringskassans kundcenter till omprövningsenheten, att AA den 1 juni 2011 begärt att få sina handlingar i omprövningsärendet. Handlingarna skickades till AA enligt hennes begäran den 3 juni 2011.

#### **Försäkringskassans slutsatser**

Det stämmer att AA utöver sin omprövningsakt tyvärr samtidigt har fått ta del av ett läkarutlåtande som avsåg en annan person. Det inträffade är helt oacceptabelt. Försäkringskassan beklagar att detta felaktiga utskick inte framkom redan vid Försäkringskassans första yttrande till JO.

Någon anteckning i omprövningsakten eller i diariet om att handlingarna skickades till AA har inte gjorts. Eftersom alla händelser i ett ärende ska journalföras och/eller diaries föras i aktuellt ärende har Försäkringskassans hantering brutit även i denna del.

Försäkringskassan ser mycket allvarligt på det inträffade och beklagar det samtidigt. Ärendet kommer att tas upp inom aktuellt nationellt försäkringscenter (NFC) för att belysa vikten av god ordning och behovet av egenkontroll.

Försäkringskassan avser även att kontakta den person vars underlag har skickats ut felaktigt till AA.

AA gavs tillfälle att kommentera yttrandet.

I ett beslut den 24 april 2013 anförde *chefsJO Fura* följande.

### **Bedömning**

Inledningsvis vill jag nämna att JO inte kan ändra eller upphäva myndigheters beslut. JO tar som regel inte ställning till om ett beslut är riktigt i sak och uttalar sig inte heller om de bedömningar som en myndighet har gjort. Min granskning har därför inte omfattat AA:s rätt till sjukpenning.

Enligt 28 kap. 1 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), OSL, gäller sekretess hos Försäkringskassan för uppgift om den enskildes hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden, om det kan antas att den enskilde eller någon närstående lider men om uppgiften röjs och uppgiften förekommer i bl.a. ärende om sjukpenning.

Av utredningen i ärendet framgår att en handling som innehöll sekretessbelagda uppgifter avseende en annan person har förekommit i AA:s omprövningsakt. Handlingen, ett läkarutlåtande, förvarades i akten och hanterades dessutom som beslutsunderlag vid omprövningen av AA:s rätt till sjukpenning. När AA begärde att få ta del av handlingarna i sin akt fick hon även del av läkarutlåtandet i fråga. I den överklagandeskrift AA därefter gav in till Försäkringskassan, påpekade hon att hennes ärende innehöll handlingar avseende en annan person. Detta noterades emellertid inte av myndigheten som utan vidare åtgärder lämnade överklagandet vidare till förvaltningsrätten.

Socialförsäkringssekretessen är till för att skydda den enskildes integritet. Uppgifter som omfattas av sekretesskyddet måste därför hanteras varsamt och med stor noggrannhet så att inte obehöriga får del av dem. I förevarande fall har Försäkringskassan brutit i noggrannhet vid flera handläggningsmoment och inte ens efter skriftligt påpekande från AA noterat sina misstag beträffande de sekretesskyddade uppgifterna. Det är vidare anmärkningsvärt att ett läkarutlåtande avseende en annan person har behandlats som beslutsunderlag i AA:s ärende, oavsett om det haft betydelse för utgången eller inte. Försäkringskassan förtjänar allvarlig kritik för den bristande noggrannhet som myndigheten uppvisat, framförallt vid hanteringen av sekretesskyddade uppgifter men också vid handläggningen i övrigt.

Som framgår av remissvaret den 2 augusti 2012 har det även förekommit brister i dokumentationen.