

Försäkringskassan kritiseras för att det av informationen på "Mina sidor" inte framgick att ett beslut som myndigheten hade fattat var provisoriskt och endast gällde under den tid som ansökan om sjukpenning utreddes

Beslutet i korthet: Av Försäkringskassans "Mina sidor" framgick att myndigheten hade beslutat om sjukpenning t.o.m. ett visst datum och att det krävdes ett nytt läkarintyg om den försäkrade ville begära ytterligare sjukpenning därefter. Det framgick dock inte att det endast var ett provisoriskt beslut om ersättning under utredningstiden. I sitt beslut framhåller JO vikten av att upplysningarna på "Mina sidor" är klart och tydligt formulerade.

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på Försäkringskassan. Hon kompletterade därefter sin anmälan genom flera skrivelser. AA anförde bl.a. följande: Hon ansökte om sjukpenning hos Försäkringskassan. Den 10 november 2016 fick hon ett kommuniceringsbrev hemskickat. Hon tog då kontakt med handläggaren för att gå igenom ett antal punkter. Vid telefonsamtalet begärde hon att få dokumentationen av samtalet skickad till sig. Hon fick dokumentationen dagen efter och konstaterade att den var ofullständig. Hon begärde då en komplettering av dokumentationen, vilket handläggaren nekade till.

Den 28 november 2016 betalades sjukpenning ut till henne. Hon trodde att det innebar att Försäkringskassan hade beslutat att bifalla hennes ansökan. På Försäkringskassans "Mina sidor" stod det att hon hade beviljats sjukpenning t.o.m. den 31 december 2016 och att hon skulle komma in med ett nytt läkarintyg om hon ville ha sjukpenning efter det. Hon ringde upp handläggaren för att fråga varför hon skulle komma in med ett nytt läkarintyg efter årsskiftet när det läkarintyg som hon hade lämnat in till Försäkringskassan sträckte sig till början av februari 2017. Handläggaren hade då inte någon aning om vilket beslut hon pratade om och sa att Försäkringskassan ännu inte hade fattat något beslut i hennes ärende.

Till anmälan och de kompletterande skrivelserna bifogade AA ett antal bilagor, bl.a. en kopia av den journalanteckning som hon fick skickad till sig och utdrag från Försäkringskassans ”Mina sidor”.

Utredning

Försäkringskassan uppmanade att yttra sig över det som AA hade anfört i sin anmälan (handling 1) om att hon hade nekats ”komplettering av dokumentation” samt över det som AA hade anfört i en komplettering till anmälan (handling 4) om utbetalningen som gjordes den 28 november 2016. Handling 8 som Försäkringskassan hänvisar till nedan avser ett utdrag från ”Mina sidor” som AA lämnade in till JO.

I sitt remissvar anförde Försäkringskassan följande:

Utredning

Ansökan om sjukpenning från AA kom in till Försäkringskassan den 19 maj 2016. Genom beslut den 30 maj beviljade Försäkringskassan AA, som var föräldraledig, hel sjukpenning i förhållande till vård av barn från och med den 18 maj. Samma dag gjordes den första utbetalningen av sjukpenning. Sedan dess har utbetalning av sjukpenning gjorts varje månad i enlighet med Försäkringskassans utbetalningsrutiner.

Den 28 oktober kom ett elektroniskt läkarintyg för perioden den 10 oktober 2016 till den 5 februari 2017 in till Försäkringskassan. En personlig handläggare bedömde att läkarintyget behövde kompletteras och skickade en elektronisk begäran om komplettering till den sjukskrivande läkaren. Samma dag antecknade handläggaren i journalen att hon bedömde att den försäkrade hade rätt till sjukpenning under utredningstiden. Vidare lade handläggaren in kommande utbetalningar till och med den 31 december i utbetalningssystemet TP via systemet PUMA.

Den 3 november kom den begärda kompletteringen från läkaren in till Försäkringskassan. Handläggaren skickade läkarintyget för scanning.

Under perioden den 8 november till den 11 november konsulterade handläggaren en försäkringsmedicinsk rådgivare och inhämtade anspråk från AA.

Den 11 november kvalitetssäkrades ärendet av en specialist och ett kommunikeringsbrev om avslag på sjukpenning skickades till AA. Av kommunikeringsbrevet framgick att Försäkringskassan utifrån handlingar och konsultation med den försäkringsmedicinska rådgivaren bedömde att AA trots sina besvär kunde vårda sitt barn och att Försäkringskassan övervägde att inte betala någon sjukpenning för tiden från och med den 9 november 2016 till och med den 5 februari 2017. Bifogat med kommunikeringsbrevet fanns en kopia av konsultationen med den försäkringsmedicinska rådgivaren samt komplettering från läkaren.

Den 15 november ringde AA handläggaren med anledning av att hon fått kommunikeringsbrevet. AA uppgav att hon ansåg att Försäkringskassan borde kontaktat ortopederna. AA ifrågasatte även den försäkringsmedicinska rådgivarens bedömning och ville ha ett utlåtande från denne. Handläggaren lämnade information om att hon skulle ta upp detta med den försäkringsmedicinska rådgivaren. AA uppgav att hon ville få en kopia av journalanteckningen från samtalet. Samma dag skickade handläggaren en kopia av journalanteckningen till AA.

Den 17 november pratade handläggaren med den försäkringsmedicinska rådgivaren angående utlåtandet som AA begärde. Den försäkringsmedicinska rådgivaren hänvisade till den tidigare anteckningen och uppgav att han inte hade något mer att tillägga. Samma dag ringde handläggaren AA och informerade om sitt samtal med

den försäkringsmedicinska rådgivaren. AA uppgav då att hon skulle skicka in synpunkter.

Den 23 november kom synpunkter in till Försäkringskassan från AA. Synpunkterna handlade bland annat om att dokumentationen från samtalet som hon fått skickad till sig var ofullständig, att hon begärt ett utlåtande från den försäkringsmedicinska rådgivaren och att utredningen inte var fullständig då Försäkringskassan borde ha kontaktat ortopederna. Samma dag skrev handläggaren i journalen att hon tagit del av synpunkterna och att hon bedömde att de inte tillförde någon ny medicinsk information som ändrade den tidigare bedömningen.

Den 29 november ringde AA till den personliga handläggaren med anledning av att Försäkringskassan övervägde att inte längre betala ut sjukpenning.

Den 1 december beslutade Försäkringskassan att AA inte skulle få sjukpenning för perioden den 9 november 2016 till och med den 5 februari 2017. Ärendet avslutades samma dag.

Försäkringskassans slutsatser

Begäran om uppgifter - handling 1

AA framför i anmälan att den dokumentation AA begärt att få var ofullständig och att hon begärt komplettering av dokumentationen. Vidare anges att handläggaren meddelat att hon inte tänkte lämna någon komplettering samt att den försäkringsmedicinska rådgivaren inte ville lämna ett utlåtande om hennes medicinska bedömning.

Som framgår av händelseförloppet ovan skickade handläggaren en kopia av journalanteckningen från samtalet den 15 november till AA. Försäkringskassan har uppfattat att AA utöver att få de handlingar AA fått även efterfrågade att ett nytt utlåtande av den försäkringsmedicinska rådgivaren skulle utfärdas och att handläggaren skulle ha kontaktat ortopederna.

Då den försäkringsmedicinska rådgivaren inte utfärdat något nytt utlåtande och handläggaren inte heller kontaktat ortopederna, så som AA önskade, fanns inte några ytterligare handlingar än de som skickades den 15 november.

Informationen på Mina sidor - handlingarna 4 och 8

Händelsen den 28 oktober "Beslut: Vi har beslutat om din sjukpenning till och med den 31 december 2016." avser anteckningen i journalen om att handläggaren bedömde att den försäkrade hade rätt till sjukpenning under utredningstiden.

Informationen AA såg när hon klickade på pilen vid pdf Visa info är det informationsmeddelande som finns på sidan 2 i handling 8.

Under "Mina utbetalningar" på Mina sidor såg AA kommande preliminära utbetalningar till och med det datum handläggaren registrerat i PUMA. Det vill säga preliminära utbetalningar till och med den 31 december 2016. Dag 27 i månaden kunde AA se utbetalning av sjukpenning med ett preliminärt belopp.

Utbetalningssystemet är direktkopplat till Mina sidor. När en inmatning av uppgifter görs i utbetalningssystemet skickas inte någon särskild information ut till den försäkrade. Däremot har alltså den försäkrade tillgång till uppgifterna via Mina sidor.

Den troliga förklaringen till att handläggaren matade in den 31 december som sista datum för utbetalning under utredningstid och inte den 5 februari vilket var det datum som läkarintyget sträckte sig till var att handläggaren räknade med att ha fattat slutligt beslut och vara klar med ärendet då. Som framgår av utredningen ovan, fattades ett slutligt beslut i ärendet den 1 december.

Informationen den 28 oktober på AA:s Mina sidor är i sig inte något slutligt beslut. Både av informationen i pdf:en och den information AA kunde se under

"Mina utbetalningar" framgick att det rörde sig om preliminära utbetalningar. Det är otillfredsställande att handläggaren inte på ett klart och tydligt sätt kunde informera om det när AA kontaktade handläggaren.

Försäkringskassan kommer med anledning av det inträffade att se över formuleringarna på Mina sidor för att ytterligare förtydliga att det inte är fråga om ett slutligt beslut. Det är i den här situationen ett interimistiskt beslut som har fattats och det avser vi att förtydliga så att det blir tydligt såväl för den enskilde som för Försäkringskassans medarbetare.

Försäkringskassan beklagar det inträffade och de olägenheter som det medfört för AA.

AA kommenterade Försäkringskassans remissvar. Under utredningen kom hon också in med flera kompletterande skrivelser. Hon anförde bl.a. följande: Försäkringskassan har inte rätt att ändra ett gynnande beslut. Det står inget i journalanteckningarna om att något interimistiskt beslut har fattats. Om så hade skett borde hon ha blivit informerad om det.

Till skrivelserna lämnade AA in flera bilagor, bl.a. journalanteckningar från Försäkringskassan.

Inför beslutet hämtade JO in Försäkringskassans akt om sjukpenning.

Bedömning

När någon har ansökt om sjukpenning får Försäkringskassan i vissa fall, enligt 112 kap. 2 § socialförsäkringsbalken, besluta att sjukpenning ska betalas ut under utredningstiden. Det blir i ett sådant fall fråga om ett provisoriskt beslut som gäller i avvaktan på att Försäkringskassan tar slutlig ställning till ansökan.

JO har tidigare uttalat att Försäkringskassan snarast bör pröva om ett provisoriskt beslut ska fattas om den försäkrade begär det. Om det i en sådan situation saknas förutsättningar för ett provisoriskt beslut ska Försäkringskassan meddela ett avslagsbeslut som är försett med en upplysning om hur man överklagar beslutet. Om det inte finns någon begäran är det tillräckligt att Försäkringskassan dokumenterar sin bedömning i journalen. Allmänt gäller att om Försäkringskassan inte bara antecknar i journalen att ett beslut har fattats utan även återger vad beslutet innebär betraktas journalanteckningen som ett beslutsdokument (se bl.a. JO 2008/09 s. 360, dnr 4433-2007, och JO:s ärende med dnr 2927-2016).

Av utredningen framgår att AA lämnade in ett läkarintyg till Försäkringskassan den 28 oktober 2016. I en journalanteckning samma dag noterade handläggaren i ärendet att läkarintyget omfattade perioden den 10 oktober 2016 till den 5 februari 2017 och lade till följande: "Jag bedömer att den försäkrade har rätt till sjukpenning under utredningstiden." I enlighet med vad JO har uttalat tidigare utgör journalanteckningen från den 28 oktober 2016 ett beslutsdokument. Det framgår att beslutet är provisoriskt. En utbetalning med anledning av beslutet gjordes sedan den 28 november 2016.

AA har anfört att hon i och med utbetalningen som gjordes den 28 november 2016 trodde att Försäkringskassan hade tagit ställning till hennes ansökan om sjukpenning och bifallit den. Anledningen till att hon trodde det var att det stod på Försäkringskassans ”Mina sidor” att hon hade beviljats sjukpenning t.o.m. den 31 december 2016. Av det utdrag från ”Mina sidor” som AA lämnade in till JO framgår att följande registrerades den 28 oktober 2016: ”**Beslut:** Vi har beslutat om din sjukpenning till och med den 31 dec 2016.”

Till upplysningen finns en hänvisning till mer information på ”Mina sidor”. Av den informationen framgår bl.a. följande: ”Vi har beslutat om din ersättning t.o.m. 31 dec 2016. Det krävs ett nytt läkarintyg om du kommer att begära ytterligare sjukpenning efter detta datum.”

Med anledning av det som har kommit fram i ärendet vill jag framhålla vikten av att upplysningar på ”Mina sidor” är klart och tydligt formulerade. Det måste vidare vara tydligt att en upplysning i sig inte utgör ett beslut utan endast information om beslutshandlingar som Försäkringskassan har upprättat separat.

Enligt min uppfattning är den information som AA tog del av på ”Mina sidor” inte tillräckligt tydlig. Det framgår inte att det beslut som Försäkringskassan fattade den 28 oktober 2016 var ett provisoriskt beslut om ersättning under utredningstiden. Formuleringen att Försäkringskassan hade beslutat om sjukpenning t.o.m. den 31 december 2016 och att AA var tvungen att lämna in ett nytt läkarintyg om hon ville begära ytterligare sjukpenning därefter antyder i stället att Försäkringskassan hade fattat ett slutligt beslut i ärendet. Jag har förståelse för att AA fick uppfattningen att Försäkringskassan hade tagit slutlig ställning till hennes ansökan och bifallit den. Försäkringskassan förtjänar kritik för den otydliga informationen. Jag anser vidare att det är olyckligt att myndigheten inte heller i efterhand förmått göra situationen tydlig för AA.

AA har även anfört att hon nekades att ta del av en komplettering av dokumentationen. Försäkringskassan har anfört att det inte fanns några handlingar utöver den journalanteckning som lämnades ut till AA. Det som AA har anfört i den här delen ger inte anledning till några ytterligare åtgärder eller uttalanden från min sida. Detsamma gäller i fråga om det som AA i övrigt har anfört.

Ärendet avslutas.