

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

Beslutet i korthet: Enligt lagen om ersättning för kostnader till följd av vård i ett annat land inom 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. Myndigheten får allvarlig kritik för att den totala handläggningstiden i ärendet uppgick till drygt ett år och sju månader. I beslutet noteras vidare att JO samma dag har fattat totalt fem beslut där Försäkringskassan kritiseras för långsam handläggning av ansökningar om ersättning för kostnader till följd av vård i ett annat land inom EES. JO har för avsikt att följa utvecklingen på området.

Anmälan

I en anmälan som kom in till JO den 7 juli 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

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 11 januari 2017 kom det in en ansökan från AA om ersättning i efterhand för nödvändig vård på Island. Ansökan kom in till enheten för Internationell vård i Visby.

Den 15 december startade handläggaren en utredning gällande vårdkostnader på Island och en förfrågan sändes till isländsk myndighet.

Den 4 januari 2018 inkom svar från den isländska myndigheten.

Den 2 juli sände Försäkringskassan ett brev till enskilda parter i samtliga ärenden som handlade om ersättning för vård i ett annat land, som var äldre än 150 dagar och som inte hade avgjorts än. I brevet angav Försäkringskassan att det skulle ta längre tid än beräknat att utreda och fatta beslut i dessa ärenden.

Den 24 augusti ringde enhetschefen BB till AA och bad om ursäkt för den långa handläggningstiden samt informerade om orsakerna till varför det tagit oacceptabelt lång tid att handlägga ärendet. BB meddelade även att beslut i ärendet skulle fattas omedelbart. Eftersom AA inte ville ha ersättningen utbetald via en utbetalningsavi kom AA och BB överens om att beslut skulle fattas direkt efter att AA inkommit med sina kontouppgifter.

Den 27 augusti fattade Försäkringskassan beslut i ärendet och en utbetalning gjordes till AA:s konto.

Försäkringskassans slutsatser

Försäkringskassan konstaterar att det dröjde något mer än ett år och sju månader innan ett beslut fattades i AA:s ärende vilket långt överskrider de lagstadgade 90 dagarna.

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 grundbemanningen inom verksamhetsområdet och gjort stora utbildningsinsatser. Under 2018 har extra resurser tilldelats för avarbetning av den balans som byggts 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 AA kunnat förvänta sig att hans ärende skulle beslutas. Det finns förklaringar men inga ursäkter för det inträffade.

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 11 januari 2017. Beslut i ärendet fattades den 27 augusti 2018. Den totala handläggningstiden i AA:s ärende uppgick därmed till drygt ett år och sju 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, 5012-2018 och 6686-2018) 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.