

Försäkringskassan kritiseras för att inte ha besvarat en försäkrads begäran om anstånd

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på Försäkringskassan och anförde bl.a. att myndigheten i ett ärende om sjukpenning inte hade besvarat hennes begäran om att få komplettera sin ansökan med nytt medicinskt underlag och inte heller väntat in underlaget.

Utredning

Vissa handlingar i ärendet hämtades in från Försäkringskassan. Myndigheten anmodades sedan att yttra sig över det som AA anförde. Försäkringskassan uppgav följande i sitt remissvar:

[---]

Utredning

AA har varit beviljad sjukpenning sedan den 19 april 2016.

I augusti 2018 initierade Försäkringskassan en försäkringsmedicinsk utredning i form av en aktivitetsförmågeutredning (AFU).

AFU:n genomfördes under oktober. Efter avslutad utredning konsulterade handläggaren en försäkringsmedicinsk rådgivare (FMR) för att få hjälp med att analysera de medicinska underlagen och bedöma om den medicinska informationen var tillräcklig.

Handläggaren bedömde därefter att arbetsförmågan inte var nedsatt på grund av sjukdom i sådant arbete som är normalt förekommande på arbetsmarknaden. Den 6 november skickades ett kommuniseringsbrev med underrättelse om innehållet i kommande beslut (att inte bevilja sjukpenning) och AA gavs tillfälle att yttra sig senast den 21 november. AA beviljades samtidigt sjukpenning interimistiskt, för tid till dess att ärendet avgjorts.

Den 9 och 16 november meddelade AA att hon fått en läkartid den 6 december och att hon behövde mer tid för att komma in med synpunkter på kommuniseringsbrevet. Handläggaren beviljade anstånd.

Ett nytt läkarintyg kom in den 6 december. Handläggaren bedömde att uppgifterna i intyget inte ändrade den tidigare bedömningen. Den 7 december skickade handläggaren ett andra kommuniseringsbrev till AA med underrättelse om innehållet i det kommande beslutet och AA gavs tillfälle att

yttra sig senast den 16 december. AA beviljades samtidigt sjukpenning interimistiskt, för tid till dess att ärendet avgjorts.

Den 12 december ringde AA och uppgav att hon hade tid på en specialistklinik i Stockholm den 18 december och att hon behövde mer tid för att komma in med synpunkter på kommuneringsbrevet. Handläggaren beviljade anstånd.

Den 19 december ringde en läkare från specialistkliniken i Stockholm och informerade om den sannolika diagnosen för AA, att ytterligare utredning skulle göras och att slutbedömning skulle göras den 14 februari 2019.

Den 19 december inkom även synpunkter från AA samt önskemål om att Försäkringskassan skulle invänta resultatet av utredningen på specialistkliniken som beräknades vara klar i februari 2019 innan beslut fattades i ärendet.

Den 20 december ringde handläggaren upp AA för att informera om att läkaren från specialistkliniken ringt och att de inskickade synpunkterna mottagits. AA fick även information om att FMR skulle konsulteras på nytt under efterföljande vecka, att inget beslut skulle fattas i ärendet innan detta gjorts samt att AA skulle få ett nytt kommuneringsbrev efter den konsultationen för det fall handläggarens bedömning kvarstod.

Den 27 december konsulterades FMR för hjälp med att analysera det sammantagna medicinska underlaget i ärendet. Handläggaren gjorde därefter bedömningen att den nya informationen inte ändrade den tidigare bedömningen och att ytterligare underlag från specialistkliniken inte heller skulle ändra den bedömningen. Detta eftersom aktivitetsförmågeutredningen visat att det fanns en konkret faktisk aktivitetsförmåga som påvisats vid undersökning, observationer och tester. Handläggaren bedömde därför att ärendet var tillräckligt utrett för att fatta beslut.

Den 28 december skickades ett tredje kommuneringsbrev till AA med underrättelse om innehållet i kommande beslut och AA gavs tillfälle att yttra sig senast den 10 januari 2019. AA beviljades samtidigt sjukpenning interimistiskt, för tid till dess att ärendet avgjorts.

Den 4 januari ringde AA med frågor om ärendet och utredningen. AA talade med en annan handläggare än sin ordinarie och uppgav att hon ville ha ytterligare anstånd för att på nytt träffa läkare och komma in med fler uppgifter. En annan handläggare informerade att det troligtvis inte går att få mer anstånd med tanke på att AA tidigare beviljats anstånd. AA uppgav att hon skulle ringa sin ordinarie handläggare den 9 januari. Den 7 och 9 januari sökte ordinarie handläggare AA på telefon och lämnade meddelanden.

Efterföljande dagar inkom mail med ytterligare synpunkter och frågor från AA, bl.a. varför handläggaren inte inväntar specialistutlåtandet.

Den 15 januari fattades beslut i ärendet och i beslutsbrevet som skickades samma dag besvarades frågor och synpunkter bemöttes och motiverades.

Försäkringskassans slutsatser

Handläggningsåtgärden att fatta beslut utan att invänta medicinskt underlag

Handläggaren har utrett det aktuella ärendet bl.a. genom att begära en aktivitetsförmågeutredning. Syftet med en sådan utredning är att ge en helhetsbild av funktionsnedsättning och aktivitetsbegränsning och även belysa den försäkrades kvarvarande förmåga till aktivitet.

Handläggaren har stämt av med försäkringsmedicinsk rådgivare och därefter bedömt att utredningen i ärendet varit tillräcklig för att ärendet ska kunna avgöras. Den ytterligare utredning från specialistkliniken som AA har önskat ge in har inte bedömts kunna ändra bedömningen i sak i ärendet.

Försäkringskassan har ett ansvar för att driva ärendet framåt till beslut när utredningen är klar. Det måste dock i en sådan situation som JO-anmälan avser vara tydligt att ytterligare utredning inte är meningsfull. Annars bör utgångspunkten givetvis vara att invänta de kompletteringar som den enskilde vill ge in.

Det förhållandet att det redan hade beviljats flera anstånd och till att handläggaren efter konsultation av försäkringsmedicinsk rådgivare bedömt att ytterligare utredning inte skulle kunna ändra bedömningen i sak i ärendet, skulle i detta fall kunna förklara och motivera att beslut fattades utan att invänta den ytterligare utredningen.

Kommunikationen med AA

Specialistläkaren och AA hörde av sig till Försäkringskassan samma dag i december 2018 med information om specialistutredningen och med en förfrågan om att myndigheten skulle invänta resultatet av utredningen. Dagen efter talade handläggaren och AA i telefon om den information som handläggaren fått och om den planerade fortsatta handläggningen. AA fick därefter ett kommuniceringsbrev med en angiven sista tidpunkt för synpunkter. Det framgår i ärendet att AA uppfattat att det begärda anståndet inte beviljats.

Handläggaren borde emellertid ha fattat ett särskilt beslut om att begärt anstånd inte beviljats. Detta har inte gjorts. Försäkringskassan beklagar den felaktiga hanteringen i denna del. Ett samtal har ägt rum med den ansvariga handläggaren.

AA fick tillfälle att kommentera remissvaret.

Bedömning

JO har vid flera tillfällen uttalat att i de fall en försäkrad begärt anstånd med att yttra sig över handlingar som Försäkringskassan kommunicerat bör myndigheten tillmötesgå en sådan begäran så länge denna ligger inom det rimligas gräns (se t.ex. JO 2007/08 s. 380 och JO 2008/09 s. 352). En begäran om anstånd ska alltid besvaras (se t.ex. JO 1999/2000 s. 301, JO 2002/03 s. 316 och JO:s beslut den 26 juni 2019 i ärende dnr 6870-2017).

Av utredningen framgår att AA beviljats anstånd att komma in med kompletteringar den 16 november 2018 och den 12 december 2018. AA hade därefter i samband med en kommunikering i december 2018 bett att få komplettera sin ansökan med resultatet av en pågående specialistutredning som beräknades vara klar i februari 2019. Hennes önskemål bemöttes inte särskilt. Eftersom en ny kommuniceringsskrivelse skickades till henne i slutet av december, medgavs hon indirekt viss ytterligare tid att komma in med kompletteringar i ärendet, men inte så lång tid som hon hade begärt.

AA begärde sedan den 4 januari 2019 återigen att Försäkringskassan skulle vänta med att fatta beslut så att hon kunde komma in med mer medicinska uppgifter. Av Försäkringskassans journalanteckningar framgår vidare att hon den 10 januari frågade varför Försäkringskassan inte avvaktade specialistutlåtandet, vilket enligt min mening inte kan uppfattas på annat sätt än som en ny begäran om anstånd. AA hade då vid flera tidigare tillfällen beviljats anstånd att komma in med kompletteringar i ärendet.

Jag har inga synpunkter på Försäkringskassans bedömning att grund för ytterligare anstånd inte föreläggat. Myndigheten skulle emellertid, mot bakgrund av att ansökan om anstånd inte beviljades, ha besvarat AA:s begäran genom ett skriftligt beslut.

Försäkringskassan kan inte undgå kritik för sin hantering av AA:s begäran om anstånd.

Det AA anfört i övrigt ger inte anledning till något uttalande eller någon annan åtgärd från min sida.

Ärendet avslutas.