

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 kritiserats för att den totala handläggningstiden i ärendet uppgick till närmare ett år och nio månader.

Anmälan

I en anmälan som kom in till JO den 11 augusti 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 över frågan om handläggningstiden i ärendet. Försäkringskassan anförde i sitt remissvar följande:

Bakgrund

Den 16 december 2015 kom en ansökan om ersättning i efterhand för gränsöverskridande vård in till Försäkringskassan från AA.

Den 19 februari 2016 påbörjade en handläggare ärendet. Samma dag beställdes en översättning av visst underlag.

Den 7 mars kom översättningen in.

Den 16 mars noterade utredaren att det förutom de översatta handlingar som avsåg AA även hade skannats in översatta handlingar avseende en annan person i ärendet. Utredaren beställde därför omskanning av dokumenten. Samma dag skickade utredaren en förfrågan till AA:s hemlandsting för att få information om den vård som AA begärde ersättning för skulle ha bekostats av det allmänna sjukvårdssystemet.

Den 21 mars kom ett yttrande från hemlandstinget in till Försäkringskassan.

Den 23 mars togs dokumenten gällande den andra personen bort från ärendet.

Den 24 mars skickade en utredare en kompletterande förfrågan till landstinget.

Den 1 april kom ett andra yttrande från hemlandstinget in till Försäkringskassan.

Den 26 juni bedömde utredaren att ytterligare underlag behövdes. Samma dag skickade utredaren en begäran om komplettering till AA. Sista svarsdatum var den 10 juli.

Den 30 juni kom ett brev in till Försäkringskassan från AA i vilket AA bland annat efterfrågade kontakt med myndigheten.

Den 10 augusti fattade Försäkringskassan beslut om delvis avslag. Samma dag gjordes en utbetalning om 11 217 kronor.

Dagen efter att beslutet fattats, den 11 augusti, kom en komplettering in till Försäkringskassan från AA tillsammans med påpekanden om att Försäkringskassan inte besvarat brevet från den 30 juni samt även om den korta svarstiden.

Försäkringskassan fattade ett ändringsbeslut den 15 augusti vilket innebar att AA fick ersättning med ytterligare 4 356 kronor.

Försäkringskassans slutsatser

JO anger i sin remiss att yttrandet kan begränsas till att avse frågan om Försäkringskassans handläggningstid i ärendet.

Försäkringskassan konstaterar att den totala handläggningstiden uppgår till närmare ett år och nio månader, 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 Försäkringskassan 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.

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. 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 nio 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 4421-2017) kritiserat Försäkringskassan för långsam handläggning av en ansökan om ersättning för kostnader till följd av vård i ett annat land inom EES.

Ärendet avslutas.