

La Administración vuelve a maltratar al enfermo

Opini3 | 15-09-2026 | 11:17



Desde el 1 de septiembre est1 en vigor una nueva obligaci3n administrativa que afecta precisamente a personas enfermas. La Orden ISM/541/2026, de 27 de mayo, incorpora a quienes solicitan o perciben prestaciones por incapacidad temporal y determinadas prestaciones relacionadas con la incapacidad permanente o lesiones permanentes no incapacitantes entre los colectivos obligados a recibir electr3nicamente las notificaciones de la Seguridad Social.

Digitalizar la Administraci3n puede ser positivo. Poder realizar desde casa un tr1mite que antes exigía desplazarse, hacer cola o esperar una carta supone un avance evidente. El problema comienza cuando una herramienta que debería facilitar la relaci3n con el ciudadano deja de ser una opci3n y se convierte en una obligaci3n con consecuencias jurídicas.

La justificaci3n utilizada por la propia norma resulta especialmente llamativa. Considera que estas personas, por estar incorporadas al mundo laboral o profesional, «cuentan con conocimientos y medios suficientes» para recibir comunicaciones y notificaciones electr3nicas.

Es una presunci3n difícil de defender. Una persona puede llevar cuarenta ańos trabajando como albańil, limpiadora, conductor, camarero o dependienta y no haber utilizado nunca un certificado digital. Puede tener un tel3fono m3vil, utilizar WhatsApp todos los días y, sin embargo, no saber qu3 es SEDESS, c3mo funciona Cl@ve o de qu3 manera se accede correctamente a una notificaci3n administrativa.

Tener un empleo no convierte autom1ticamente a nadie en usuario competente de la Administraci3n electr3nica. Cada ciudadano tiene una formaci3n, unas capacidades y unos medios distintos. Hay trabajadores que pasan ocho horas delante de un ordenador y otros que pueden desarrollar toda su vida profesional sin necesitar uno. Ambos trabajan, ambos cotizan y ambos deberían poder relacionarse con la Administraci3n sin que esta presuponga unos conocimientos

que quizá nunca han necesitado adquirir.

Pero existe una circunstancia que hace todavía más discutible la medida: estamos hablando de personas enfermas. Alguien que se encuentra de baja médica puede estar recuperándose de una operación, sometiéndose a un tratamiento, hospitalizado o atravesando un problema de salud que reduzca temporalmente su capacidad para ocuparse de trámites burocráticos. Una baja laboral no son unas vacaciones y su prioridad debería ser recuperarse.

A partir de ahora, también tendrá que estar pendiente de las notificaciones electrónicas de la Seguridad Social. Y no hablamos necesariamente de comunicaciones menores, sino de actuaciones administrativas capaces de afectar directamente a su prestación, a una citación o a una resolución relacionada con su incapacidad.

La consecuencia de no acceder puede ser importante. Cuando la notificación electrónica es obligatoria, puede considerarse rechazada si transcurren diez días naturales desde su puesta a disposición sin que el interesado haya accedido a ella. El procedimiento puede entonces continuar y producir sus efectos.

Pensemos en una trabajadora de 60 años recién operada que nunca ha utilizado un certificado digital. Si recibe el aviso y no sabe acceder correctamente, el problema no es que haya decidido desatender a la Administración, sino que quizá simplemente no domina una herramienta que hasta ahora nunca había necesitado. Resulta difícil explicar por qué el coste de esa falta de conocimientos debe recaer precisamente sobre ella mientras se encuentra enferma.

La norma incorpora salvaguardas. Cuando la Seguridad Social dispone de un teléfono o un correo electrónico facilitado por el interesado, debe enviar un aviso de que existe una notificación disponible. También permite que el ciudadano acuda presencialmente a un Centro de Atención e Información de la Seguridad Social para que un funcionario le ayude a acceder a SEDESS.

Pero esas salvaguardas evidencian precisamente la debilidad del razonamiento inicial. Si todos los trabajadores cuentan realmente con los conocimientos y medios suficientes para gestionar las notificaciones electrónicas, no debería ser necesario prever que un funcionario tenga que ayudarles a acceder. La Administración primero presume que el ciudadano sabe desenvolverse digitalmente y después regula qué hacer cuando resulta que no sabe.

Además, el aviso enviado al teléfono o al correo electrónico no es la notificación propiamente dicha. Es decir, el ciudadano sigue teniendo la obligación de acceder al sistema y consultar correctamente su contenido.

La propia orden explica también las ventajas que espera conseguir con el cambio. Las notificaciones electrónicas reducen los gastos postales, evitan parte del trabajo asociado a la documentación física y permiten acelerar determinados procedimientos.

Todo será más rápido y más barato para la Administración, pero el precio es trasladar al enfermo la obligación de estar pendiente, disponer de los medios necesarios, saber utilizarlos y reaccionar a tiempo.

No estoy en contra de digitalizar la Administración. Poder hacer un trámite desde casa es un avance. Pero una cosa es facilitar y otra muy distinta, obligar.

La tecnología debería hacerle la vida más sencilla al ciudadano, no convertirse en una barrera que pueda perjudicar a quien no sabe utilizarla. Y mucho menos cuando esa persona está enferma.

Primero, el Estado decide qué conocimientos deberías tener. Después, da por hecho que los tienes. Y, finalmente, hace recaer sobre ti las consecuencias si resulta que no era así.

Todo mientras estás de baja.

Podrán llamarlo modernización, eficiencia o digitalización.

Yo lo llamo maltrato burocrático al enfermo.

Autor: [Marta Martín García](#)