



RESOLUCION POR LA QUE SE ACUERDA EL INICIO DEL PROCESO PARTICIPATIVO CORRESPONDIENTE CONSULTA CIUDADANA SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN SANITARIA EN CASTILLA-LA MANCHA

La Ley 8/2019, de 13 de diciembre, de Participación de Castilla-La Mancha (DOCM de 26 de diciembre de 2019) establece en su artículo 12.1 que los procedimientos de participación ciudadana, se clasifican, según el canal de participación que se desarrolle, en procesos participativos de diseño y planificación de políticas y servicios públicos; procesos participativos de seguimiento y evaluación de las políticas públicas y de la prestación de los servicios a la ciudadanía y procesos participativos para la promoción, elaboración y evaluación de normas de carácter general.

Por su parte, el mismo texto legal, en su artículo 13 añade que los referidos procedimientos de participación, cuando no tengan carácter obligatorio por su inclusión en el correspondiente Programa Anual de Participación Ciudadana, podrán iniciarse, de oficio por la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. A tal efecto, el acuerdo de inicio, cuyo contenido mínimo se establece en el artículo 14.1 de la precitada Ley, corresponde, en todo caso, a los órganos de las consejerías que resulten competentes en función del ámbito material al que se refiera el procedimiento participativo o a los máximos responsables de los organismos autónomos.

Con base en los preceptos legales de referencia y concurriendo en este órgano la competencia por el ámbito material al que se refiere este proceso participativo, se acuerda el inicio del mismo, conforme al siguiente detalle:

Primero.- Antecedentes, delimitación y objeto del proceso participativo:

La Dirección General de Humanización y Atención Sociosanitaria de la Consejería de Sanidad, en el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas en materia de humanización del sistema sanitario y sociosanitario, impulsa el presente proceso participativo con el fin de evaluar la evolución e impacto de las



Castilla-La Mancha

actuaciones desarrolladas en el marco del Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria de Castilla-La Mancha.

Desde la puesta en marcha del Plan se han promovido diversas iniciativas orientadas a reforzar una atención más cercana, respetuosa, personalizada y centrada en las personas, incorporando la perspectiva de pacientes, familiares, profesionales y ciudadanía.

Transcurridos varios años desde su aprobación, resulta conveniente abrir un proceso de participación que permita recoger información sobre el grado de conocimiento del Plan, la percepción ciudadana sobre los avances alcanzados, los cambios observados en la atención sanitaria, así como identificar ámbitos de mejora y nuevas prioridades en materia de humanización.

Este proceso participativo tiene por objeto recabar la opinión y experiencia de la ciudadanía, pacientes, familiares, entidades sociales y profesionales, generando conocimiento útil para valorar la evolución de la humanización en Castilla-La Mancha y orientar futuras actuaciones y líneas de trabajo en esta materia.

Segundo.- Identificación de la unidad administrativa responsable del desarrollo del proceso:

La unidad responsable de organizar e impulsar el presente proceso de participación será La Coordinación Regional de Humanización dependiente de la Dirección General de Humanización y Atención Sociosanitaria, que actuará en coordinación con el Servicio de Participación Ciudadana de la Oficina de Transparencia, Integridad y Participación.

Tercero.- Fases del proceso y duración máxima del mismo:

El proceso de participación ciudadana derivado del presente acuerdo de inicio se estructurará en las siguientes fases:

1ª.-Fase de información: Desde el inicio del proceso estará disponible en el Portal de Participación la descripción del proceso participativo.

2ª.- Fase de aportaciones ciudadanas: Que consistirá en la cumplimentación de una encuesta dirigida a la ciudadanía en su conjunto, a disposición desde el día 15 de octubre de 2026 a 8 de noviembre de 2026 (ambos días inclusive). La



Castilla-La Mancha

encuesta está enfocada a recoger la percepción, valoración y experiencia de la ciudadanía en relación con la evolución de la humanización de la asistencia sanitaria en Castilla-La Mancha, así como identificar mejoras percibidas, necesidades aún existentes y prioridades de futuro que contribuyan a orientar las actuaciones en esta materia.

3ª.- Fase de retorno y finalización: Tras la fase de aportaciones ciudadanas, se iniciará la fase de retorno del proceso participativo con los resultados obtenidos de las aportaciones del conjunto de la ciudadanía, y la elaboración de un informe final de conclusiones.

La fase de retorno finalizará antes del 31 de diciembre de 2026.

4ª.- Fase de rendición de cuentas: Esta fase garantiza transparencia, confianza y legitimidad, ya que demuestra qué opiniones y sugerencias de los participantes han sido valoradas y tomadas en cuenta en el norma o política pública resultante del proceso participativo.

Cuarto: Vías y medios de publicidad del inicio del proceso:

Además de la preceptiva publicidad a través del Portal de Participación (<https://participacion.castillalamancha.es/>), para asegurar la publicidad del proceso se informará del inicio del mismo a través de la página temática «Transparencia y Participación» (<https://www.castillalamancha.es/temas/transparencia-y-participacion>) accesible a través de la página de inicio del Portal Institucional de la JCCM (www.castillalamancha.es).

Quinto: Metodología del proceso:

El proceso participativo se realizará a través del Portal de Participación de Castilla-La Mancha, como espacio institucional virtual destinado a facilitar la participación ciudadana en las políticas públicas.

En dicho espacio se habilitará un cuestionario dirigido a recoger la opinión, experiencia y valoración de la ciudadanía en relación con la evolución de la humanización de la asistencia sanitaria en Castilla-La Mancha.



Castilla-La Mancha

Para facilitar las aportaciones, el cuestionario se estructurará en las siguientes líneas:

Línea 1. Conocimiento y valoración de la humanización

Recoger la percepción de la ciudadanía acerca del conocimiento del concepto de humanización y de las actuaciones desarrolladas en esta materia.

Línea 2. Cambios y mejoras percibidas

Identificar los avances, cambios o mejoras observados en la atención sanitaria desde la perspectiva de pacientes, familiares y ciudadanía.

Línea 3. Retos y prioridades de futuro

Detectar necesidades no cubiertas, oportunidades de mejora y prioridades que deberían orientar las futuras actuaciones en materia de humanización.

Sexto: Otras actuaciones de participación

Con carácter previo a la apertura del presente proceso participativo, se ha llevado a cabo una consulta dirigida a personas que han participado a lo largo de los últimos años en distintos proyectos e iniciativas relacionados con la humanización de la asistencia sanitaria en Castilla-La Mancha, incluyendo profesionales, responsables de proyectos y otros agentes implicados.

Asimismo, durante el desarrollo del proceso participativo está prevista la realización de entrevistas semiestructuradas y grupos focales (focus group) con profesionales, responsables de proyectos y otros agentes colaboradores vinculados a iniciativas de humanización, con el fin de profundizar en los resultados obtenidos, complementar la información recabada mediante la encuesta ciudadana y enriquecer el análisis final del proceso.

Esta actuación previa ha permitido recoger información sobre la evolución de la humanización, identificar percepciones sobre los avances alcanzados y detectar aspectos susceptibles de mejora. Los resultados obtenidos han servido de base



Castilla-La Mancha

para orientar y definir las cuestiones que se plantearán a la ciudadanía durante el presente proceso participativo, garantizando que la consulta se centre en los aspectos de mayor interés y relevancia para la evaluación de las actuaciones desarrolladas y la identificación de prioridades de futuro.

En Toledo, a fecha de la firma

Firmado digitalmente el 14/10/2026 12:16
M TERESA MARIN RUBIO
Dirección General Humanización y Atención Sociosanitaria

Directora General de Humanización y Atención Sociosanitaria