

Á Subdirección Xeral de Humanización e Atención á Cidadanía correspóndelle o exercicio das seguintes funcións respecto das áreas de humanización de servizos sanitarios, atención, formación e información á cidadanía e xestión da satisfacción e participación cidadá:

- a) A definición, promoción e posta en marcha de programas e actividades para a implantación dun modelo de mellora continua da humanización en servizos e unidades dos centros sanitarios dependentes do Servizo Galego de Saúde.
- b) A garantía dos dereitos da cidadanía, o fomento da participación coas asociacións de pacientes, as comisións de área e foros de discusión cidadá, así como a xestión de queixas e reclamacións.
- c) A dirección da e-Escola Galega de Saúde para Cidadáns/ás.
- d) En xeral, aqueloutras funcións que, dentro do seu ámbito, lle sexan asignadas.

Para o cumprimento das súas funcións contará, con nivel orgánico de servizo, coas seguintes unidades:

- **Servizo de Humanización e Atención á Cidadanía . (Funcións):**
 - a) O establecemento de canles de participación e colaboración coas asociacións de pacientes e cidadáns/ás, co Consello Asesor de Pacientes e co voluntariado.
 - b) A potenciación da mellora continua na organización, promovendo a mellora da humanización dos servizos asistenciais dos centros sanitarios do Servizo Galego de Saúde.
 - c) A definición de procedementos relacionados cos dereitos dos/das pacientes, familiares e, en xeral, dos/as cidadáns/ás.
 - d) A determinación das liñas formativas para o desenvolvemento do Plan de calidade e de atención á cidadanía.
 - e) A implementación dos procesos de desenvolvemento da e-Escola Galega de Saúde para a Cidadanía.
 - f) A coordinación e o impulso de actuacións de conciliación de conflitos entre pacientes e institucións sanitarias e a potenciación e coordinación da rede de cidadáns/ás mediadores/as.
 - g) A clasificación e xestión de todas as reclamacións e suxestións dos/das pacientes, a súa monitorización e seguimento, así como a promoción da información e servizos tecnolóxicos orientados a mellorar a satisfacción dos/as pacientes.
 - h) En xeral, aqueloutras funcións que, dentro do seu ámbito, lle sexan asignadas.