



Carta de servicios al cliente

- Nuestro compromiso con usted

Esta carta explica sus derechos y qué tratamiento recibirá cuando participe en cualquier programa o servicio de la Cruz Roja. También delinea sus responsabilidades y qué puede hacer para ayudarnos a proveer los mejores programas y servicios.

La función de una carta de servicios al cliente es la de informar a todas las partes de cómo deben tratarse y cómo se puede colaborar para obtener el mejor resultado posible.

Qué puede esperar de la Cruz Roja

Cruz Roja se compromete a proveer los mejores programas y servicios. Esto incluye el respeto de su derecho a:

- Ser tratado siempre con respeto
- Ser tratado justamente y sin discriminación
- Obtener apoyo para que pueda tomar decisiones apropiadas para usted; usar programas y servicios apropiados y
- Estar a salvo y libre de peligro cuando participe en actividades de la Cruz Roja
- Recibir un servicio de calidad y fiable provisto por personal adecuadamente cualificado
- Negarse a participar en programas o servicios, o retirarse en cualquier momento.
- Recibir información sobre cuestiones que le conciernen, incluyendo los derechos que tiene si accede a un servicio.
- Que su información personal sea tratada de manera confidencial y a respetar su privacidad según la legislación australiana. Si hubiera motivos para la diseminación de su información personal lo hablaríamos con usted
- Preguntar, comentarar o presentar quejas.

Cómo puede ayudarnos a proveer los mejores programas y servicios

Puede ayudarnos a proveer los mejores programas y servicios si:

- Nos dice qué necesita o de qué manera podemos trabajar juntos mejor
- Actúa siempre de manera respetuosa y segura hacia otras personas que participen en los servicios, y hacia el personal y el voluntariado
- Provee la información correcta sobre usted y su situación
- Nos comunica si sus condiciones cambian o si no puede asistir a una cita o mantener su compromiso
- Nos dice lo que piensa acerca de nuestros servicios e involucrándose.

Sus comentarios, ideas y opiniones nos ayudarán a mejorar nuestros programas y servicios.

El folleto de la "Carta de servicios al cliente" de la Cruz Roja contiene más información y cómo puede contactarnos.