



VISITOR CARE

Manaaki manuhiri

HUMANITARIAN SUPPORT FOR FOREIGN NATIONALS

¿Qué debo hacer si no estoy conforme con el servicio de la Cruz Roja de Nueva Zelanda?

PASO 1 – En primer lugar, ¡infórmenos!

Si no está conforme con nuestro servicio, infórmenos. Nos gustaría escuchar sus comentarios y solucionar el problema, si es posible.

Para informarnos, escríbanos a visitorcare@redcross.org.nz o llame al 0800 RED CROSS.

PASO 2 – Hablar sobre la reclamación

Entendemos que, a veces, las personas no desean presentar una reclamación formal, sino que les gustaría recibir una disculpa de la Cruz Roja de Nueva Zelanda, o que la organización se asegure de que lo que les sucedió no vuelva a pasar.

El equipo de la Cruz Roja de Nueva Zelanda hablará primero con usted sobre su situación y sus inquietudes. Luego le ofrecerán que presente una reclamación formal si tras esta conversación no está satisfecho con la respuesta. Usted tiene todo el derecho a presentar una reclamación formal si no ha quedado conforme.

Si presenta una reclamación formal, una persona asignada de la Cruz Roja de Nueva Zelanda intentará conocer más detalles de la situación, luego le informará lo averiguado y dará una respuesta a ello. Puede ver cómo funciona este proceso en los pasos 3 y 4 a continuación. También le enviaremos un correo electrónico o una carta para ayudarlo a entender este proceso.



Working with the
New Zealand Government

PASO 3 – Obtener más información

Cuando nos enteramos de que las personas no están satisfechas con nuestro servicio, nos lo tomamos en serio. Hablaremos con usted y las demás personas involucradas para comprender su reclamación. Luego le informaremos lo que averiguamos y le pediremos su opinión. También lo mantendremos informado sobre los avances y el plazo para recibir una respuesta.

PASO 4 – Tomar medidas

La persona que examine la reclamación le informará lo que se ha averiguado. Si se constata que los servicios de la Cruz Roja de Nueva Zelanda pueden mejorar, actuaremos lo antes posible para hacerlo. Queremos ofrecer un buen servicio a las personas que ayudamos.

¿Qué sucede si sigo desconforme con el servicio de la Cruz Roja de Nueva Zelanda?

Vuelva a comunicarse con nosotros si aún no está conforme con nuestro servicio. En este punto, es posible que desee plantear el problema al jefe del equipo. Nos parece bien que lo haga.

Es posible que a veces su descontento se deba a algo que está fuera de nuestro control. Si usted plantea una inquietud que está fuera del control de la Cruz Roja de Nueva Zelanda, le informaremos con quién debe comunicarse para hablar sobre el tema.



Working with the
New Zealand Government