

## **Canolfan Feddygol Bron Derw Sylwadau, cwynion ac argymhellion cleifion**

### **Cwyno**

Os oes gennych chi bryder neu gŵyn am y gwasanaeth a gawsoch gan y meddygon neu'r staff sy'n gweithio yn y practis hwn, rhowch wybod i ni, os gwelwch yn dda.

Gobeithiwn y byddwn yn gallu datrys y rhan fwyaf o broblemau'n ddidrafferth ac yn gyflym, fel maen nhw'n codi y rhan amlaf a chyda'r unigolyn cysylltiedig. Os na ellir datrys eich problem y ffordd hon ac rydych yn dymuno gwneud cwyn, dymunwn i chi roi gwybod cyn gynted â phosibl - yn ddefnyddol o fewn dyddiau, neu'r fan bellaf, ychydig wythnosau - oherwydd bydd hyn yn ein galluogi i ddarganfod yr hyn a ddigwyddodd yn rhwyddach. Os nad oes modd gwneud hyn, rhowch wybod i ni fanylion eich cwyn:

- O fewn 6 mis o'r digwyddiad a achoswyd y problem, neu
- Cyn pen 6 mis o ddarganfod bod gennych broblem, gan gymryd bod hyn cyn pen 12 mis o ddyddiad y digwyddiad.

Bydd Mrs Sian Lewis neu Mrs Sioned Williams yn hapus i ddelio ag unrhyw gwyn. Byddant yn esbonio'r weithdrefn i chi ac yn sicrhau ein bod yn ymdrin â'ch pryderon yn amserol. Gellwch wneud eich cwyn: Yn bersonol - gofynnwch am gael siarad gyda Mrs Siân Lewis neu Mrs Sioned Williams, Rheolwyr y Practis

Yn ysgrifenedig - bydd rhai cwynion yn rhwyddach i'w hesbonio'n ysgrifenedig - rhowch cymaint o wybodaeth â phosibl, yna gellwch anfon eich cwyn i'r practis er sylw Mrs Siân Lewis neu Mrs Sioned Williams - Rheolwyr y Practis, cyn gynted â phosibl.

### **Yr hyn fyddwn ni'n ei wneud**

Cynlluniwyd ein gweithdrefn gwyno i sicrhau ein bod yn datrys unrhyw gwynion mor sydyn â phosibl.

Byddwn yn cydnabod eich cwyn o fewn dau ddiwrnod gwaith ac yn anelu i fod wedi edrych i mewn i'ch cwyn o fewn 30 diwrnod gwaith o'r dyddiad y gwnaethoch ddod â'r gŵyn i'n sylw. Byddwn wedyn yn gallu cynnig eglurhad i chi, neu gyfarfod â'r bobl sy'n gysylltiedig.

#### **Pan fyddwn yn ymchwilio i'ch cwyn, ein nod yw:**

- darganfod yr hyn a ddigwyddodd a beth aeth o'i le
- ei gwneud yn bosibl i chi drafod y broblem gyda'r rhai sy'n gysylltiedig, os hoffech wneud hyn
- gwneud yn siŵr eich bod yn cael ymddiheuriad, pan fo'n briodol
- nodi'r hyn y gallwn ei wneud i sicrhau na fydd y broblem yn codi eto.

Ar ddiwedd yr ymchwiliad, trafodir eich cwyn gyda chi yn fanwl, wyneb yn wyneb neu'n ysgrifenedig.

### **Cwyno ar ran rhywun arall ?**

Cofiwch, rydym yn cadw'n gaeth at reolau cyfrinachedd meddygol. Os ydych yn cwyno ar ran rhywun arall, mae'n rhaid i ni gael gwybod eich bod wedi derbyn ei g/chaniatâd i wneud hyn. Bydd angen nodyn wedi'i lofnodi gan yr unigolyn dan sylw, oni bai na all ddarparu hyn (oherwydd salwch).

### **Yr hyn i'w wneud nesaf**

Gobeithiwn, os bydd gennych broblem, byddwch yn defnyddio gweithdrefn gwyno ein practis.

Credwn mai hyn fydd yn rhoi'r cyfle gorau i ni wneud yn iawn am yr hyn aeth o'i le a'r cyfle i wella'n practis. Fodd bynnag, nid yw hyn yn effeithio'ch hawl i ddechrau adolygiad annibynnol os nad ydych yn fodlon gyda'r canlyniad. Mae Ysgrifenyddiaeth Adolygiad Annibynnol Cymru yn ymgymryd â'r gwaith hwn (gweler isod).

Os byddwch yn parhau i fod yn anfodlon gyda'r ymatebion i'ch cwyn dan y ddau gam cyntaf,

mae'r hawl gennych i ofyn i Ombudsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru adolygu'ch achos (gweler isod).

Manylion Cyswllt: 0300 790 203 E bost [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk) Wefan: [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk) cyfeiriad: Public Services Ombudsman for Wales, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ Cyngor Iechyd Cymuned : 01248 679284 e bost: [admin@waleschc.org.uk](mailto:admin@waleschc.org.uk)