

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, rhoch wybod i ni, os gwelwch yn dda.

Gobeithiwn y byddwn yn gallu datrys y rhan fwyaf o broblemau'n ddiraferth ac yn gyflym, fel maen nhw'n codi y rhan amlaf a chyda'r unigolyn cysylltiedig. Os na ellir datrys eich problemau y ffordd hon ac rydych yn dymuno gwneud cwyn, dymunwn i chi roi gwybod cyn gynted â phosibl - yn ddelfrydol 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, rhoch wybod i ni fanylion eich cwyn:

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

Bydd Chloe Owen, Rheolwr Derbynfa hapus i ddelio ag unrhyw gwyn, neu Sian Lewis. 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 Sian Lewis Rheolwr y Practis

Yn ysgrifenedig - bydd rhai cwynion yn rhwyddach i'w hesbonio'n ysgrifenedig - rhoch cymaint o wybodaeth â phosibl, yna gellwch anfon eich cwyn i'r practis er sylw Mrs Sian Lewis Rheolwr 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 Wefan: 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