

Sylwadau, Cwynion ac Argymhellion

Ein nod yw i ddarparu'r gwasanaeth gofal gorau posib i'n holl gleifion. Byddwn wastad yn barod i wrando ar eich syniadau am ffyrdd o wella y gwasanaeth a ddarperir.

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, rhwch 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 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, rhwch 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 y digwyddiad.

Bydd Rheolwr y Practis 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:

Mewn person - gofynnwch am gael siarad gyda'r Rheolwr Practis.

Yn ysgrifenedig - bydd rhai cwynion yn rhwyddach i'w hesbonio'n ysgrifenedig - rhwch cymaint o wybodaeth â phosibl, yna gallwch anfon eich cwyn i'r practis er sylw 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 2 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, y 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 o dan y 2 gam cyntaf, mae'r hawl gennych i ofyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru adolygu'ch achos (gweler isod).
Manylion Cyswllt:

Rhif ffôn: 0300 790 203

E bost: holwch@ombwdsmon.cymru

Cyfeiriad: Public Services Ombudsman for Wales, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Gwefan: www.ombudsman.wales

Llais Gogledd Cymru

Ffôn: 01248 679284

E-bost: northwalesenquiries@llaiscymru.org

Meddygfa Waunfawr

Cyfeiriad: Liverpool House, Waunfawr, LL55 4YY

Ffôn: 01286 650223

Sylwadau, Cwynion ac Argymhellion