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, rhowch wybod i ni, os gwelwch yn dda.

Os oes gennych gwyn ynglŷn â diogelu data gan gynnwys y ffordd y mae'r feddygfa'n prosesu neu'n trin data personol, neu broblemau wrth gael mynediad at eich gwybodaeth, rhowch wybod i ni.

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, rhowch 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 neu dros y ffôn - gofynnwch i gael siarad gyda'r Rheolwr Practis.

Yn ysgrifenedig drwy'r post neu e-bost - Bydd rhai cwynion yn rhwyddach i'w hesbonio'n ysgrifenedig - rhowch 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 3 diwrnod 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.

Os byddwch yn parhau i fod yn anfodlon gyda'r ymatebion i'ch cwyn, mae'r hawl gennych i ofyn i Ombwdsmon Cymru adolygu'ch achos.

Manylion Cyswllt:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Rhif ffôn: 0300 790 203
E bost: ask@ombudsman.wales
Cyfeiriad: Ombwdson Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
Gwefan: www.ombwdsmon.cymru

Os yw eich cwyn yn gŵyn diogelu data ac nad ydych yn fodlon â chanlyniad ein hymateb, mae gennych yr hawl i gysylltu â Swyddfa'r Comisiynydd Gwyobdaeth (ICO).

Manylion cyswllt:

Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth
Ffôn: 0303 123 1113
Gwefan: Gwneud cwyn | ICO

Cefnogaeth ac Arweiniad

Mae Gwasanaeth Ymholiadau a Datrysiadau'r Bobl (PEARS) yn wasanaeth cymorth ymroddedig i gleifion ar draws GIG Cymru. Mae'n gweithredu fel un pwynt cyswllt tosturiol i gleifion, gofalwyr a theuluoedd i rannu adborth, gofyn cwestiynau, neu ddatrys pryderon yn gyflym ynghylch eu gofal neu driniaeth.

Manylion cyswllt:

Gwasanaeth Ymholiadau a Datrysiadau'r Bobl (PEARS)
Ffôn: 03000 851 234
E-bost: BCU.PEARS@wales.nhs.uk
Gwefan: https://bcuhb.nhs.wales/patients-and-visitors/peoples-enquiry-and-resolution-service-pears/

Mae **Llais Gogledd Cymru** yn gorff statudol annibynnol yng Nghymru, ar wahân i'r Bwrdd Iechyd. Mae ganddyn nhw dîm a all ddarparu gwasanaeth eiriolaeth a chymorth annibynnol am ddim i unrhyw un sy'n codi pryderon am y GIG a gofal a thriniaeth gymdeithasol.

Os oes niwed neu anaf, gallwch gael cyngor cyfreithiol. Os byddwch chi'n cychwyn camau cyfreithiol, mae'r ymchwiliad Gwrando ar Bobl yn dod i ben. Os nad ydych chi'n siŵr, gall gwasanaethau fel Llais eich helpu i ddeall eich opsiynau.

Llais (Gogledd Cymru)
Ffôn: 01248 679284 / 01978 356178
E-bost: northwalesenquiries@llaiscymru.org
Gwefan: www.llaiscymru.org

Meddygfa Waunfawr

Cyfeiriad: Liverpool House, Waunfawr, LL55 4YY

Ffôn:01286 650223

Dyddiad Cyhoeddi: April 2017

Adolygwyd: 30/06/2026 RHT