MEDDYGFA

WAUNFAWR + LLANRUG

SURGERY

Polisi E-bost a Negeseuon Testun

Cyflwyniad

Cydnabyddir bod defnyddio e-bost a negeseuon testun yn ddulliau cyfathrebu sydd wedi ennill eu plwyf. Mae Meddygfa Waunfawr yn cefnogi defnyddio e-bost a negeseuon testun fel dull o gyfathrebu â chleifion, ac felly mae’n hanfodol iddynt gydymffurfio â'r polisi hwn.

Cwmpas y polisi

Mae'r polisi hwn yn nodi'r amgylchiadau lle gellir cysylltu â chleifion gyda’u cydsyniad trwy e-bost neu neges destun a'r gweithdrefnau y mae'n rhaid eu dilyn wrth ddefnyddio'r dull hwn o gyfathrebu.

Ni chysylltir â chleifion yn y modd hwn os na fyddant wedi cydsynio i ni wneud hynny. Rhestrir manylion y ffyrdd cymeradwy ac y cytunir arnynt o ddefnyddio'r cyfathrebiadau hyn yn yr adran isod.

- Ni fydd y feddygfa byth yn rhannu'r wybodaeth hon â thrydydd partïon.
- Bydd deunydd hybu iechyd yn ymwneud â gwasanaethau a gynigir yn uniongyrchol gan y feddygfa/clwstwr yn unig ac ni fydd yn cynnwys deunydd marchnata gan drydydd parti.

Cyfrifoldebau, atebolrwydd a dyletswyddau

Mae'r canllaw hwn yn berthnasol i bawb sy'n gweithio ym Meddygfa Waunfawr a Llanrug ac mae’n ofynnol eu bod yn glynnu at y canllaw os ydynt yn bwriadu defnyddio negeseuon testun ac e-bost pan yn cyfathrebu â chleifion. Mae aelodau o staff sy'n defnyddio'r cyfleuster hwn wedi darllen a deall y polisïau a’r gweithdrefnau. Mae prosesau mewn lle ar gyfer cymeradwyo cynnwys negeseuon testun ac e-bost sy’n sicrhau mai dim ond negeseuon cymeradwy a ddefnyddir. Mrs Tegwen Hughes, Rheolwr y Feddygfa sy'n gyfrifol am sicrhau ansawdd.

Dr Esyllt Llwyd sydd â chyfrifoldeb cyffredinol am ddata Meddygfa Waunfawr ac felly sy’n gyfrifol am roi gweithdrefnau ar waith i reoli mynediad, rheoli’r defnydd a wneir o wybodaeth y gellir adnabod person oddi wrthi a throsglwyddiad gwybodaeth i gyrff eraill.

Rheolwr y Feddygfa sy’n gyfrifol am sicrhau bod y staff perthnasol yn gweld y polisi hwn, a’u bod yn ei ddeall a'i ddilyn.

Defnyddiau cymeradwy a chytunedig ar gyfer: -

Negeseuon Testun

Rydym wedi cymeradwyo a chytuno y bydd negeseuon testun yn cael eu defnyddio at y dibenion canlynol yn y feddygfa: -

- Neges i'ch hatgoffa am apwyntiad
- Gwybodaeth am glinigau ffliw
- Gwybodaeth Hybu Iechyd
- Clinigau wedi'u canslo gan gynnwys meddyg teulu, nyrs a chynorthwyydd gofal iechyd
- Newidiadau mewn gwasanaethau
- Hysbysiadau eraill y mae'r feddygfa yn eu hystyried yn angenrheidiol o ran eich darpariaeth gofal iechyd

Os bydd y claf yn cytuno, bydd y feddygfa yn cysylltu â'r claf trwy eu rhif ffôn symudol. Mae'r feddygfa yn cytuno i gadw at y canlynol: -

- Dim ond y feddygfa fydd yn defnyddio'r rhif ffôn symudol at bwrpas anfon negeseuon testun.
- Os bydd claf ar unrhyw adeg yn hysbysu'r feddygfa yr hoffai optio allan o'r gwasanaeth uchod, gwneir hyn o fewn 48 awr.
- Dim ond mewn perthynas â'r gwasanaethau gofal iechyd a gynigir y bydd y rhif ffôn symudol yn cael ei ddefnyddio ac ni chaiff ei ddefnyddio mewn perthynas ag unrhyw fathau eraill o gynhyrchion neu wasanaethau.
- Ni fydd unrhyw fanylion personol yn cael eu cynnwys yn y neges.

E-bost

Rydym wedi cymeradwyo a chytuno y bydd negeseuon e-bost yn cael eu defnyddio at y dibenion canlynol:-

- Gofyn i'r claf ffonio'r gwasanaeth ar amser cyfleus
- Rhoi cyngor i'r claf (e.e. tywydd gwael, rhoi sicrwydd iddo y bydd nyrs gymunedol yn ymweld ag ef)
- Cyfathrebu ad-hoc rhwng y gweithiwr allweddol a'r claf
- Copïau o lythyrau a anfonwyd at feddyg teulu, os gofynnir am hynny
- Llythyrau apwyntiadau

Gall cleifion gysylltu gyda'r feddygfa trwy e-bost i:

- Wneud cais am brescripsiwn
- Anfon lluniau meddygol
- I wneud cais am apwyntiad cyffredinol ymlaen llaw (di-frys)
- Gwneud Cwyn
- Ymholiadau Cyffredinol

Noder na ddylid defnyddio e-bost ar gyfer Ymholiadau brys

Pan fydd cleifion yn gwneud cyswllt â'r feddygfa trwy e-bost, maent yn cydsynio i'r practis gysylltu nol â nhw. Bydd pob ymholiad trwy e-bost yn cael ei ateb ar ffurf ateb awtomatig (i'r e-bost gwreiddiol) yn amlinellu'r amserlenni ar gyfer ymateb.

Dylid cydnabod e-byst o fewn 3 diwrnod. Dylid cydnabod unrhyw gwynion o fewn 2 ddiwrnod a gweithredu arnynt o fewn 30 diwrnod.

Bydd deialog ddwy ffordd yn gyfyngedig, a bydd cleifion yn cael eu cyfeirio i wneud apwyntiad yn y modd briodol.

Bydd staff y practis yn cymryd camau rhesymol i sicrhau eu hunain bod cleifion yn dweud mai hwy ydynt ac er mwyn cynnal cyfrinachedd cleifion.

Dylai cleifion ddefnyddio cyfrif e-bost preifat yn hytrach na chyfrif teulu, gwaith neu un a rennir wrth gyfathrebu gyda'r feddygfa. Cyfrifoldeb y claf yw sicrhau cywirdeb eu gosodiadau e-bost. Nid yw cyfrifon e-bost dros y wê, megis y rhai a ddefnyddir ar gyfer defnydd preifat wastad yn ddiogel, a dylai cleifion fod yn ymwybodol fod yna risg (er yn fychan) i'r e-bost gael ei ryngipio neu ei hacio.

Defnydd o negeseuon testun ac e-bost sydd wedi'i eithrio

Ni fydd y feddygfa yn defnyddio negeseuon testun nac e-bost ar gyfer:

- Cyfathrebu personol trwy'r dull hwn h.y. ymgynghori / trafod anghenion/gofynion meddygol
- Unrhw fath o ddeunyddiau marchnata
- Perthynas bersonol
- Gofyn am feddyginiaeth
- Gwerthu cyfeiriad e-bost neu rif ffôn symudol i sefydliadau eraill at unrhyw ddiben

Cydsyniad

Gall cleifion ddewis os ydynt yn cydsynio ar gyfer defnyddio negeseuon testun ac e-bost wrth lenwi'r Holiadur Iechyd tra'n cofrestru fel claf newydd. Mae cleifion sydd eisoes wedi cofrestru yn derbyn negeseuon o'r fath yn awtomatig. Os ydynt yn dymuno optio allan, dylid cysylltu â'r feddygfa.

Mae'n bwysig bod dewisiadau'r claf yn cael eu parchu a'u cofnodi. Os ydi claf yn dymuno optio allan o'r gwasanaeth uchod ar unrhyw adeg, bydd y feddygfa yn sicrhau bod hyn yn digwydd o fewn 48 awr. Mae'n bosibl y bydd y feddygfa yn gofyn i gleifion nodi'r rheswm dros optio allan, er mwyn ein galluogi i wella darpariaeth ein gwasanaeth yn y dyfodol. Fodd bynnag, nid oes raid i'r claf ddarparu gwybodaeth o'r fath.

Cyfrifoldeb y claf yw hi i roi gwybod i'r feddygfa os oes unrhyw newidiadau i'w manylion cyswllt.

Sut y byddwn yn cyfathrebu trwy'r Model Cydsynio?

Mae'n hanfodol y caiff cyfeiriadau e-bost a rhifau ffôn symudol eu defnyddio yn unol â chanllawiau ac arferion gorau. Mae hyn yn golygu bod yn rhaid i'r unigolyn ddeall sut mae'r feddygfa yn defnyddio eu gwybodaeth bersonol. Bydd y feddygfa yn darparu gwybodaeth berthnasol i'w cleifion mewn perthynas â'r gwasanaethau hyn gan gynnwys:

- Pa wybodaeth sydd ei hangen arnyn nhw, e.e. rhif ffôn symudol
- At ba bwrpas, e.e. i anfon neges atgoffa am apwyntiad
- Gyda phwy y gellir rhannu'r wybodaeth, e.e. ni chaiff ei rannu
- Beth fyddant yn ei wneud gyda'r wybodaeth honno, e.e. fe'i cedwir ar eich cofnod meddygol.

Mae'r feddygfa yn dogfennu'n glir y rhesymeg dros ddefnyddio e-bost a/neu negeseuon testun i gyfathrebu â'n cleifion a bydd yn diffinio'n glir nod a chwmpas cyfathrebu trwy'r dulliau hyn. Mae hyn yn cynnwys

sicrhau bod ein cleifion yn ymwybodol na fydd negeseuon testun nac e-byst yn cael eu darllen y tu allan i oriau gwaith ac felly ni ddylid eu defnyddio ar gyfer ymholiadau brys.

Bydd yr wybodaeth hon yn cael ei harddangos ar wefan y feddygfa ac yn yr ardal aros a bydd yn tynnu sylw at y buddion i gleifion a defnyddwyr gwasanaeth ac yn eu cyfeirio at sut i roi eu cydsyniad trwy eu cyfeirio at Hysbysiad Preifatrwydd y Feddygfa.

Ni ddylid defnyddio negeseuon testun / e-bost at unrhyw ddiben heblaw am y rhai y cymeradwywyd neu a gytunwyd arnynt.

Plant

Bydd yr oedran y bydd plentyn yn gymwys i wneud rhai penderfyniadau am eu iechyd, eu gofal ac am rannu eu gwybodaeth yn amrywio gan ddibynnu ar y plentyn a'r sefyllfa benodol.

Gall plentyn â chymhwysedd wneud dewisiadau ynghylch sut mae darparwyr gofal iechyd yn defnyddio eu gwybodaeth. O'r herwydd, dylid rhoi dewis iddynt ynghylch pwy sy'n derbyn e-byst a negeseuon am eu gofal.

Fel arfer, bydd cyfrifoldeb iechyd unigolion yn trosglwyddo oddi wrth eu rhieni/gwarcheidwad pan fyddant yn troi'n 16 oed.

Bydd y feddygfa yn adolygu cydsyniad y plentyn wrth gyfathrebu trwy neges destun / e-bost o leiaf unwaith y flwyddyn ac yn gwirio bod y rhif ffôn symudol yn dal i fod yn ddilys ac yn perthyn i'r plentyn. (gan fod rhai rhieni yn rhoi eu rhifau ffôn symudol yn erbyn cofnod y plentyn).

Cofnodi Negeseuon E-bost a Negeseuon Testun yn Ffeil y Claf

Mae gan y feddygfa brosesau a gweithdrefnau ar waith ar gyfer cofnodi e-byst/negeseuon testun yng nghofnod clinigol y claf. Lle nad yw hyn yn bosibl, gwneir cofnod o elfennau pwysig yr e-bost a'r camau gweithredu dilynol yn nghofnod clinigol y claf.

Mae negeseuon e-byst/testun yn cael eu hadnabod fel cofnodion a byddant yn cael eu cadw am y cyfnod priodol yn unol â'n polisi cadw (retention).

Delweddau a ddarperir gan gleifion

Mewn rhai achosion, gall fod yn briodol i'n gweithwyr iechyd proffesiynol ofyn i'n cleifion anfon delwedd o'u hanhwylder atom dros e-bost. Bydd y delweddau hyn yn cael eu cadw a'u storio fel rhan o gofnod clinigol y claf. Mae gan y claf hawl i wrthod i'r llun gael ei gadw ar eu cofnod clinigol.

Ni fydd y feddygfa yn gyfrifol am unrhyw ddelweddau sydd wedi'u camgyfeirio gan y claf. Ni all y feddygfa warantu y bydd e-byst yn ddiogel rhag cael eu rhyngipio neu eu hacio.

Gellir cael rhagor o wybodaeth trwy ddarllen ein polisi 'Tynnu a Derbyn Lluniau Clinigol' (ar gael yn Saesneg yn unig ar hyn o bryd). Cysylltwch gyda'r Rheolwr Practis os am dderbyn copi.

Cynnwys E-byst/Negeseuon Testun

Mae gan y feddygfa weithdrefnau ar gyfer gwirio cynnwys negeseuon testun ac e-byst i sicrhau ansawdd, gan sicrhau mai dim ond negeseuon sydd wedi'u cymeradwyo gan Reolwr y Feddygfa a ddefnyddir.

Mae'n bosib y byddwn yn anfon negeseuon mewn swmp at gleifion ar gyfer ymgyrchoedd megis brechiadau ffliw. Bydd cynnwys y negeseuon yn cael eu cymeradwyo ac ni ddatgelir eich manylion i unryw un arall sy'n derbyn y cyfathrebiad swmp.

Dylai pob neges gael ei hanfon allan yn ddwyieithog, gyda'r Gymraeg yn gyntaf.

Monitro Cydymffurfiaeth

Dylid ymgymryd â gweithdrefnau a phrosesau archwilio yn y Feddygfa. Dylai hyn gynnwys:

- Sicrhau nad yw anfon negeseuon testun rhwng cleifion a'r feddygfa wedi creu problemau nac anawsterau ar gyfer Meddygfa Waunfawr nac i'r claf.
- Bod unrhyw risgiau'n cael eu nodi, eu hail-asesu'n rheolaidd, ac yn cael sylw digonol.
- Nad yw cyfrinachedd yn cael ei beryglu, a bod cofnodion cyswllt priodol yn cael eu cynnal yn iawn.
- Bod unrhyw ddigwyddiad a godir o ganlyniad i gyfathrebiadau e-bost / neges destun â chleifion a defnyddwyr gwasanaeth yn cael eu hymchwilio, eu hadolygu, a'u hadrodd i Reolwr y Feddygfa.
- Cymryd camau priodol i wella effeithiolrwydd y polisi hwn.
- Adolygir y polisi hwn yn rheolaidd i gynnwys unrhyw newidiadau i bolisi cenedlaethol, technoleg neu arfer gweithredol.

Argaeledd Polisi

Bydd y polisi hwn ar gael ar wefan Meddygfa Waunfawr ac ar yr hysbysfwrdd yn yr ystafell aros.

Adolygu

Adolygir y polisi hwn yn flynyddol.