Taflen Codi Pryderon a Chwynion Gwneud cwyn

Os oes gennych chi gwynion neu bryderon am y gwasanaeth a gawsoch chi gan y meddygon neu'r staff sy'n gweithio i'r practis yma, rhowch wybod i ni.

Rydym yn gobeithio y gallwn ddatrys y rhan fwyaf o broblemau'n hawdd ac yn gyflym, yn aml pan fyddan nhw'n codi ac efo'r un dan sylw. Os nad ydyn ni'n gallu datrys eich cwyn fel hyn a'ch bod chithau'n dymuno gwneud cwyn, rhowch wybod i ni os gwelwch yn dda **cyn gynted â phosib** - yn ddelfrydol o fewn dyddiau neu ychydig wythnosau ar y mwyaf – bydd hyn yn ein helpu i weld beth ddigwyddodd. Os nad ydy'n bosib gwneud hynny, rhowch fanylion eich cwyn i ni:

- O fewn 12 mis i'r digwyddiad a achosodd y broblem; neu
- O fewn 12 mis i ddarganfod bod gennych chi broblem.

Bydd Mrs Lesley Alexandrou, Rheolwr y Practis, yn falch o ddelio ag unrhyw gwyn. Mi fydd hi'n egluro'r drefn i chi ac yn gwneud yn siŵr y bydd eich pryderon yn cael sylw buan. Gallwch wneud eich cwyn:

Eich hun – gofynnwch am gael siarad efo Mrs Lesley Alexandrou, Rheolwry Practis neu Michelle Treheaern, Dirprwy Reolwr

Yn ysgrifenedig – efallai y byddai'n haws egluro rhai cwynion yn ysgrifenedig - rhowch gymaint o wybodaeth ag y gallwch, yna anfonwch eich cwyn i'r practis, i sylw Mrs Lesley Alexandrou, cyn gynted â phosib.

Cwyno ar ran rhywun arall

Rydym yn cadw'n gaeth at reolau cyfrinachedd meddygol. Os ydych chi'n cwyno ar ran rhywun arall, mae'n rhaid i ni wybod bc gennych chi ei ganiatâd i wneud hynny. Bydd angen nodyn wed ei arwyddo ganddo/ganddi, oni bai ei fod/bod yn methu ei roi (oherwydd salwch).

Beth y byddwn ni'n ei wneud

Bwriad ein trefn gwyno ydy gwneud yn siŵr ein bod yn datrys unrhyw gŵyn cyn gynted â phosib.

Byddwn yn cydnabod eich cwyn o fewn 2 ddiwrnod gwaith a'r nod ydy ymchwilio iddi o fewn 30 diwrnod i'r dyddiad y cyflwynwyd eich cwyn i ni. Gallwn wedyn gynnig esboniad i chi, neu gyfarfod efo'r bobl dan sylw.

Pan fyddwn ni'n ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn anelu at:

- ganfod beth ddigwyddodd a beth aeth o'i le
- gwneud hi'n bosib i chi drafod y broblem efo'r rhai dan syl os hoffech chi hynny
- gwneud yn siŵr eich bod yn cael ymddiheuriad, lle bo'n briodol
- dynodi beth allwn ni ei wneud i sicrhau nad ydy'r broblem yn digwydd eto.

Ar ddiwedd yr ymchwiliad byddwn yn trafod eich cwyn yn fanw efo chi, un ai efo chi'n bersonol neu'n ysgrifenedig.

Beth allwch chi ei wneud nesaf

Os oes gennych chi broblem, rydym yn gobeithio y byddwch yn defnyddio trefn gwyno'n practis. Dyma'r gobaith gorau, yn ein barn ni, o gywiro beth bynnag aeth o'i le, ac o wella'n practis.

Os ydych chi'n dal yn anfodlon ar yr atebion i'ch cwyn ar ôl y cam cyntaf, mae gennych yr hawl i ofyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru adolygu'ch achos (gweler isod).

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru:
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
Bridgend
CF35 5LJ
Ffôn: 0300 790 0203
Gwefan: www.ombudsman.wales

Cyngor Iechyd Cymuned Gogledd Cymru
Uned 1B & 1D Parc Busnes Wilkinson
Ffordd De Clywedog
Wrecsam
LL13 9AE
Ffôn: 01978 356178
Gwefan: https://northwaleschc.nhs.wales/
Ebost: admin2@wales.nhs.uk

Meddygfa Beech House

Taflen Codi Pryderon a Chwynion

Os ydych chi'n meddwl y gallwn wella'n gwasanaeth rydym yn barod i wrando.