CWYNO I ASIANTAETHAU ALLANOL

Rydym yn gobeithio, os oes gennych broblem, y byddwch yn defnyddio gweithdrefn gwyno ein practis. Rydym yn credu y bydd hyn yn rhoi'r cyfle gorau i ni weithio i wella beth bynnag sydd wedi mynd o'i le ac yn gyfle i ni wella ein gwasanaeth.

Nid yw hyn, serch hynny, yn effeithio ar eich hawl i fynd at asiantaethau allanol. Os ydych yn teimlo na allwch godi cwyn gyda ni, neu os ydych yn anhapus gyda chanlyniad ein hymchwiliad, efallai bydd y cyfeiriadau canlynol yn ddefnyddiol:

Y Tîm Pryderon
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr
Ysbyty Gwynedd
Penrhosgarnedd
Bangor
Gwynedd LL57 2PW
Rhif Ffôn: 03000 851851
E-bost: ConcernsTeam.bcu@wales.nhs.uk

CYNGOR IECHYD CYMUNED
Ynys Môn, Conwy a Gwynedd 01248 679284
Uned 11, Llys Castan, Parc Menai
Bangor, Gwynedd, LL57 4FH
Rhif Ffôn: 01248 679284
E-bost: complaints@bcchc.org.uk

TŶ MOSTYN MEDDYGFA

MOSTYN BROADWAY
LLANDUDNO
CONWY
LL30 1YL

Dr Ferris
Dr McCabe
Dr Harvey
Dr Luithle
Dr McCann
Dr Williams

Rhif Ffôn: 01492 860401
Ffacs: 01492 871479
E-bost: kate.kiddell@wales.nhs.uk

GWEITHDREFN GWYNO'R PRACTIS

GWEITHDREFN GWYNO PRACTIS TŶ MOSTYN

Os oes gennych bryder am y gwasanaeth a gawsoch gan y meddygon neu unrhyw staff sy'n gweithio yn y practis hwn, rhowch wybod i ni, os gwelwch yn dda. Rydym yn gweithredu gweithdrefn gwyno practis (neu "gweithdrefn safonau gwell" fel sy'n well gennym ni ei alw) fel rhan o system GIG ar gyfer delio â chwynion. Mae ein system gwyno yn bodloni meini prawf cenedlaethol.

Er ein bod yn gobeithio'n ddiffuant na fyddwch yn dod o hyd i achos i gwyno am unrhyw wasanaeth y practis yn y lle cyntaf, dyluniwyd y daflen hon er mwyn egluro'r gweithdrefnau ac i bwysleisio eich hawliau.

PRYD I GWYNO

Gobeithio y byddwn yn gallu datrys y rhan fwyaf o broblemau yn ddidrafferth ac yn gyflym, fel maen nhw'n codi y rhan amlaf ac efo'r unigolyn cysylltiedig .

Os na fydd modd datrys eich problem fel hyn ac os ydych yn dymuno gwneud cwyn, byddem yn ddiolchgar pe byddech yn rhoi gwybod i ni cyn gynted â phosib – o fewn dyddiau yn ddelfrydol neu fan bellaf o fewn ychydig o wythnosau.
Bydd hyn yn ein galluogi i sefydlu beth ddigwyddodd yn haws. Os nad yw'n bosibl gwneud hynny, rhowch fanylion i ni am eich cwyn:

- o fewn 6 wythnos o'r digwyddiad a achosodd y broblem, neu
- o fewn 6 mis o ganfod fod gennych broblem, ar yr amod bod hwn o fewn blwyddyn o ddyddiad y digwyddiad.

SUT I YSGRIFENNU CWYN

Cyfeiriwch bob cwyn at Kate Kiddell, Rheolwr y Practis.

Ni oes angen i lythyr cwyn fod yn hir na manwl, ond dylai gynnwys:

- pwy rydych yn cwyno amdano neu am beth, yn cynnwys enw'r staff os ydych yn eu hadnabod:
- ble ddigwyddodd digwyddiadau'r gwyn a phryd. Os ydych yn cwyno am fwy nag un mater, gwnewch yn glir pa rai yw'r rhai pwysicaf;
- beth, os rhywbeth, rydych chi eisoes wedi ei wneud am y materion;
- Beth hoffech chi ei gael o ganlyniad i gwyno (er enghraifft, ymddiheuriad neu eglurhad, neu newid y
- gwasanaethau).

BETH FYDDWN NI'N EI WNEUD

Byddwn yn cydnabod eich cwyn o fewn 2 ddiwrnod o'r dyddiad y gwnaethoch ei chodi â ni a byddwn yn ymateb i'ch cwyn o fewn 30 diwrnod gwaith. Byddwn yna mewn sefyllfa i gynnig eglurhad i chi neu gyfarfod â'r unigolion sy'n rhan. Byddwn yn anelu at:

- Ganfod beth ddigwyddodd a beth aeth o'i le;
- Gwneud hi'n bosibl i chi drafod y broblem â'r rhai ymwneud â'r gwyn, os yr hoffech hyn;
- Sicrhau eich bod yn derbyn ymddiheuriad, lle bo'n briodol;
- Dynodi beth allwn ei wneud i sicrhau nad yw'r broblem yn digwydd eto.

CWYNO AR RAN RHYWUN ARALL

Rydym yn cadw'n gaeth at reolau cyfrinachedd meddygol .

Os ydych yn cwyno ar ran rhywun arall, mae'n rhaid i ni wybod fod gennych ganiatâd yr unigolyn i wneud hynny.