# Gweithdrefn Gwyno

Mae Meddygfa Tŷ’r Felin wedi ymrwymo i ddarparu gofal iechyd a gwasanaethau o ansawdd uchel. Os oes gennych gŵyn neu bryder am y gwasanaeth a gawsoch gan feddygon neu unrhyw un o'r staff sy'n gweithio yn y practis, rhowch wybod i ni.

Mae'r wybodaeth a ddarperir yn y daflen hon hefyd ar gael ar ein gwefan yn [www.tyrfelinsurgery.co.uk](http://www.tyrfelinsurgery.co.uk).

## Sut i godi pryder:

Ein nod yw datrys unrhyw gwynion a phryderon yn hawdd ac yn gyflym, ac os yn bosibl ar yr adeg y maent yn codi gyda'r person dan sylw. Mrs Claire Thomas a Mrs Sarah Passmore yw ein Harweinwyr Cyswllt Cleifion, a gallant gynnig cyngor ac arweiniad ynghylch unrhyw bryderon a godwyd.

Os na ellir datrys eich cwyn neu bryder ar unwaith a'ch bod yn dymuno codi hyn yn ffurfiol, dylid cyfeirio llythyrau at Reolwr y Practis.

Yna byddwn yn:

* Cydnabod derbyn eich cwyn o fewn 2 ddiwrnod gwaith
* Ymchwilio i’ch pryder34
* Cynnig cyfarfod â chi i drafod y mater yn fanylach os yw hyn yn briodol (gyda ffrind i berthynas os dymunwch)
* Cynnig ymateb ysgrifenedig llawn o fewn 30 diwrnod gwaith. Os na fyddwn am unrhyw reswm yn gallu cael yr holl wybodaeth angenrheidiol o fewn yr amserlen honno byddwn yn rhoi gwybod i chi am y rhesymau dros yr oedi.

## Cwyno ar ran rhywun arall

Mae cofnodion meddygol yn cael eu diogelu gan Ddeddf Diogelu Data 2018. Sefydliad pontio'r cenedlaethau chi ymlaen angen cydsynio enghraifft oherwydd; o ganlyniad i; o achos etc salwch).

Gallwn eich sicrhau yr ymdrinnir â'ch sylwadau gyda disgresiwn llwyr ac y cedwir cyfrinachedd bob amser. Bydd yr holl wybodaeth yn cael ei thrin yn unol â Deddf Diogelu Data 2018 o dan y Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol.

Mae Gweithdrefn Gwyno Meddygfa Tŷ’r Felin yn gweithredu yn unol â chanllawiau’r GIG.

## Terfynau Amser:

Mae'n bwysig eich bod yn gwneud eich cwyn cyn gynted â phosibl ar ôl i'r broblem godi. Fel arfer bydd y GIG ond yn ymchwilio i gwynion sydd naill ai:

* Wedi'u gwneud o fewn 12 mis i'r digwyddiad; neu
* Wedi’u gwneud o fewn 12 mis i chi sylweddoli bod gennych rywbeth i gwyno amdano, cyn belled nad yw hynny’n fwy na 12 mis ar ôl y digwyddiad ei hun.

Nod Trefn Gwyno'r GIG yw datrys materion yn lleol pryd bynnag y bo modd. Os ydych yn dal yn anfodlon ar y canlyniad dylech gysylltu â:

Nod y drefn gwyno yw datrys problemau yn lleol pryd bynnag y bo modd. Os ydych yn dal yn anfodlon ar y canlyniad dylech gysylltu â:-

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd Yr Hen Gae

Pencoed

CG35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203

E-bost: [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)

Gwefan: [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)

Dylech gysylltu â’r Ombwdsmon o fewn blwyddyn i’r dyddiad y gwnaethoch sylwi gyntaf ar y materion a honnir yn y gŵyn.

## Cymorth cwyn gyffredinol:

Cyngor Iechyd Cymuned (Cyngor Iechyd Cymuned) Y GIG ac can cymorth, ac eiriolaeth. Gallwch gysylltu â’r CIC yn: <http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/902/home>

Cyngor Iechyd Cymunedol Bae Abertawe

Llawr Cyntaf

Canolfan Iechyd a Gofal Cymdeithasol Cimla

Castell-nedd, SA11 3SU