Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Cwynion am Fferyllfeydd, Optegwyr neu Ddeintyddion y GIG

Cyflwyniad

Mae'r daflen hon yn ceisio ateb rhywfaint o'r cwestiynau cyffredin a ofynnir pan fyddwn yn cael cwyn am y gwasanaeth a gafwyd gan unrhyw un o ddarparwyr gofal sylfaenol annibynnol y GIG (mae hyn yn cynnwys deintydd, optegydd neu fferyllfa er enghraifft). Dydy'r daflen ddim yn sôn am ein holl waith, ond mae rhagor o wybodaeth ar gael ar www.ombwdsmon.cymru

Cyswllt gan ein swyddfa cyn dechrau ar ymchwiliad

Bydd pob cwyn yn cael ei hystyried gan ein Tîm Cyngor ar Gwynion, a fydd yn gyfrifol am gynnal asesiad cychwynnol o gŵyn. Mae'n bosib y bydd aelod o'r Tîm yn cysylltu â chi ar y cam hwn i ofyn am ragor o wybodaeth am y gŵyn.

- Pa agweddau ar wasanaeth y gallwn eu hystyried?

Gallwn ystyried cwynion am fethiannau mewn gwasanaeth neu gamweinyddu o ran unrhyw wasanaeth sydd wedi'i ddarparu a'i ariannu'n llawn neu'n rhannol o dan gontract y GIG. Dyma rai enghreifftiau: pryderon am archwiliadau llygaid y GIG, gofal deintyddol y GIG neu gwynion ynghylch trefn rhoi presgripsiynau'r GIG. Gall aelodau'r cyhoedd gysylltu â ni os byddant yn dal yn anfodlon â'r ymateb i'w cwyn. Rydym yn disgwyl y bydd unrhyw gŵyn wedi cael ei chyflwyno i chi yn gyntaf, fel y darparwr, er mwyn i chi fod wedi cael cyfle i ymateb iddi a'i datrys.

- A oes gennym awdurdod i ofyn am wybodaeth ynghylch cwyn y claf ar y cam hwn?

Pan fyddwn yn gofyn am wybodaeth gan eich practis, a all gynnwys cofnodion clinigol, bydd angen y wybodaeth hon ar gyfer perfformiad y swyddogaeth statudol a nodir yn Neddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019. Yn unol â deddfwriaeth Diogelu Data, nid ydym fel rheol yn gofyn am ganiatâd yr unigolyn ar y sail ein bod yn cyflawni ein tasg gyhoeddus, fel y nodir yn ein deddfwriaeth lywodraethu. Hysbysir yr unigolyn am y dull hwn yn yr Hysbysiad Preifatrwydd perthnasol, a ddarperir o'r cychwyn cyntaf pan fydd yn cwyno.

Pan fo unigolyn yn cwyno ar ran trydydd parti, ac rydym yn ceisio gwybodaeth y trydydd parti, byddwn yn gallu darparu prawf o awdurdodiad ar gais.

- Pam rydym yn gofyn am gael copi o'r ohebiaeth ynghylch y gŵyn?

Rydym yn gwneud hynny oherwydd bod angen i ni fod yn siŵr eich bod chi'n ymwybodol o'r gŵyn, a'ch bod wedi cael cyfle i ymateb iddi. Mae hynny'n un o ddisgwyliadau ein
deddfwriaeth os byddwn ni'n ymchwilio i'r mater ymhen amser.

- Pam rydym yn gofyn am gael gweld cofnodion meddygol/clinigol cleifion weithiau?

Yn aml iawn, mae asesiad cychwynnol yn ein galluogi i benderfynu a oes pwrpas ymchwilio i gŵyn ai peidio. Fodd bynnag, er mwyn gwneud hynny bydd angen i ni weld y cofnodion perthnasol. Dylid pwysleisio mai dim ond pan fyddwn ni'n disgwyl bod y wybodaeth ar gael yn hwylus y byddwn ni'n gwneud hynny.

- Pam rydym yn gofyn am gael gweld eich contract â'r Bwrdd Iechyd weithiau?

Rydym yn gwneud hynny oherwydd bod ein deddfwriaeth yn mynnu mai dim ond cwynion am wasanaethau a ddarperir o dan gontract y GIG y gallwn ymchwilio iddynt. Mae gwasanaethau'n gallu cael eu darparu o dan gontractau ag ymarferwyr unigol, partneriaethau neu gwmnïau. Os bydd unrhyw amheuaeth ynghylch pwy yw'r contractiwr a enwir, gallwn ofyn i chi neu'r Bwrdd Iechyd Lleol am gopi o'r contract i gadarnhau pwy sy'n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth.

Beth sy'n digwydd wrth ddechrau ar ymchwiliad

Gallai'r Tîm Cyngor ar Gwynion benderfynu ei bod yn briodol trosglwyddo'r gŵyn i Dîm Ymchwiliadau er mwyn ystyried ymhellach a ddylid cynnal ymchwiliad. Mae'n bosib y bydd Ymchwilydd yn cysylltu â chi i drafod y mater neu i ddechrau ar ymchwiliad.

- Pa wybodaeth y byddwn ni'n gofyn amdani ar ddechrau ymchwiliad?

Yn gyffredinol, ni fydd ymchwilydd yn gofyn am unrhyw wybodaeth sydd eisoes wedi'i chyflwyno. Fodd bynnag, gellid gofyn am wybodaeth ychwanegol, er enghraifft: cofnodion clinigol; polisïau perthnasol y cwmni; adroddiad ar y camau rydych chi wedi'u cymryd yn dilyn eich adolygiad eich hun o'r gŵyn ac ati.

- A fydd rhaid i chi gyflwyno'r wybodaeth y byddwn ni'n gofyn amdani?

Yn ystod ymchwiliad, mae gennym bŵer yr Uchel Lys i fynnu bod unrhyw berson yn cyflwyno dogfennau sy'n berthnasol i'r ymchwiliad neu i fod yn bresennol fel tyst.

- Pam rydym yn eich gwahodd i setlo'r gŵyn weithiau?

Weithiau, mae'n bosib y gallech chi weithredu mewn modd (fel rhoi eglurhad manylach) a fyddai'n datrys y gŵyn, heb orfod troi at ymchwiliad.

- Beth fydd yn digwydd os byddwch chi'n penderfynu gofyn am gymorth gan undeb amddiffyn neu sefydliad tebyg?

Weithiau, efallai y bydd rhai sy'n ymwneud â'r gŵyn yn gofyn am gyngor gan eu hundeb amddiffyn. Mae hynny'n gwbl dderbyniol, ond byddem yn gofyn i chi sicrhau nad yw unrhyw gamau i gynnwys partïon o'r fath yn achosi oedi diangen o ran unrhyw ymateb neu wybodaeth y gofynnwyd i chi ei chyflwyno. Mae hefyd yn bwysig mai'r sawl rydym wedi cysylltu ag ef sy'n cyflwyno unrhyw dystiolaeth fel ymateb.

- A fyddwn yn cyfweld â'r rheini sy'n ymwneud â'r gŵyn?

Yn gyffredinol, mae'n bosib ymchwilio i bryder ar sail dogfennau yn unig. Fodd bynnag, efallai y bydd yr ymchwilydd o'r farn bod angen siarad â'r rheini sy'n ymwneud â'r gŵyn – naill ai dros y ffôn neu wyneb yn wyneb. Mae hefyd yn bosib gofyn am gael cyfarfod â'r ymchwilydd i drafod y gŵyn. Mae taflen esboniadol ychwanegol ar gael i'r rheini rydym wedi gofyn iddynt ddod i gyfweliad. Mae'r daflen ar gael ar ein gwefan.

- A fyddwn yn rhoi cyfle i chi wneud sylwadau ar ein casgliadau a chanfyddiadau?

Byddwn – cyn dirwyn ymchwiliad i ben, byddwch yn cael cyfle i wneud sylwadau ar gasgliadau a chanfyddiadau arfaethedig yr ymchwiliad. Os gwneir unrhyw argymhellion, byddwch yn cael gwahoddiad i gytuno arnynt. Wrth wneud sylwadau ar y cam hwn, mae'n bwysig eich bod yn dweud yn glir a ydych chi'n fodlon derbyn unrhyw argymhellion a wnaed, gan y bydd hyn yn effeithio ar ganlyniad yr ymchwiliad. Wrth ystyried unrhyw argymhellion a chytuno arnynt, mae'n bwysig eich bod yn ffyddiog y gallwch eu rhoi ar waith.

- A fydd yr ymarferwyr unigol yn cael eu henwi yn yr adroddiad terfynol?

Nid ydym yn arfer enwi unrhyw unigolion mewn adroddiadau a fydd ar gael i'r cyhoedd (ar gais) neu i bartïon eraill sydd â diddordeb. Bydd yr adroddiad yn enwi'r cwmni neu'r bartneriaeth sydd wedi'i chontractio i ddarparu'r gwasanaeth o dan gontract y GIG.

- Pam rydym yn argymell iawndal weithiau?

Nid ein lle ni yw bod yn gorff dyfarnu iawndal. Pwrpas ein hargymhellion i dalu iawndal i unigolyn sydd wedi dioddef anghyfiawnder yw ceisio sicrhau bod yr unigolyn neu'r teulu yn dychwelyd i'r sefyllfa y byddent wedi'i hwynebu oni bai am y methiant mewn gwasanaeth. Gall hyn gynnwys iawndal am bryder, gofid neu ansicrwydd a achoswyd yn sgil unrhyw ddiffygion a nodwyd.

Cysylltu â ni

Os ydych yn ansicr a fyddwn yn gallu edrych i mewn i'ch cwyn, cysylltwch â ni, drwy ffonio 0300 790 0203 neu ebostio holwch@ombwdsmon.cymru