Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Meddygon Teulu

Cyflwyniad

Gallwn ond edrych ar gwynion am ofal sydd wedi'i roi o dan y GIG; ni allwn edrych ar driniaeth sydd wedi'i darparu yn breifat.

Caiff staff y practis, fel nyrsys neu dderbynyddion, u cyflogi gan feddygon teulu, a nhw sy'n gyfrifol am eu gweithredoedd. Dylid cyfeirio unrhyw gŵyn am staff y practis at bractis y meddyg teulu yn y lle cyntaf.

Yr hyn gallwn ei wneud

Gallwn:

- edrych ar gwynion am safon y gofal clinigol a gawsoch chi, eich plentyn neu rywun rydych chi'n ei gynrychioli;
- edrych ar gwynion am weinyddiaeth a aeth o'i le neu wasanaeth gwael arall rydych chi wedi'i gael gan Bractis eich meddyg teulu;
- edrych ar gwynion am sut rydych wedi cael eich tynnu oddi ar restr practis meddyg teulu;
- edrych ar gwynion am wasanaethau y tu allan i oriau (cyfrifoldeb y Bwrdd Iechyd perthnasol sy'n trefnu i'r gwasanaeth gael ei ddarparu yw'r rhain, yn aml gan drydydd partïon).

Yr hyn na allwn ei wneud

Ni allwn:

- atal eich meddyg teulu rhag ymarfer – ond os yw ein hymchwiliad yn awgrymu bod pryderon difrifol am gymhwysedd proffesiynol, gallwn roi gwybod i'r corff rheoleiddio perthnasol;
- cymryd rhan yn y driniaeth rydych chi'n ei chael ar hyn o bryd, cael barn rhywun arall i chi, neu drefnu i chi gael triniaeth wahanol os yw'r driniaeth rydych chi'n ei chael ar hyn o bryd yn rhesymol;
- rhoi eich enw yn ôl ar restr y Practis os ydych wedi cael eich tynnu oddi ar y restr
- ystyried gwasanaethau a ddarperir gan Bractis Meddyg Teulu nad ydynt yn rhan o'i gontract gyda'r Bwrdd Iechyd Lleol. Mae hyn yn cynnwys cwynion am wasanaethau y telir amdanynt megis llythyrau meddyg teulu neu gwblhau dogfennau at ddibenion yr Adran Gwaith a Phensiynau/DVLA/cyflogwyr, ac ati.

Materion i gadw mewn cof

Wrth edrych ar gwynion am ofal clinigol, byddwn yn asesu a oedd safon y gofal yn briodol gan ystyried yr amgylchiadau ar y pryd, yn hytrach nag ystyried a oedd yn cyrraedd "safon aur".

Caiff meddygon teulu dynnu enwau cleifion oddi ar eu rhestr mewn nifer o amgylchiadau, er enghraifft, pan fydd claf yn symud o ardal y Practis, neu os oes dirywiad wedi bod yn y berthynas broffesiynol rhwng y meddyg a'r claf. Dylech gael rhybudd ysgrifenedig fel arfer cyn cael eich tynnu oddi ar y rhestr, a dylech hefyd gael rhesymau ynglŷn â pham mae hynny'n digwydd. Ni ddylai eich enw gael ei dynnu oddi ar restr Practis fel arfer dim ond am eich bod wedi gwneud cwyn.

Fel arfer, dylai cwynion am wasanaethau y tu allan i oriau'r GIG gael eu cyfeirio at y Bwrdd Iechyd perthnasol yn y lle cyntaf (mae'r manylion cyswllt i'w gweld isod).

Gwybodaeth bellach

Gall Llais roi help a chefnogaeth yn rhad ac am ddim i chi wrth i chi wneud cwyn am wasanaeth gan y GIG. Gallwch gysylltu â nhw trwy eu llinell gymorth ar 02920 235 558.

Mae'n bosibl y gall eich Bwrdd Iechyd lleol eich helpu hefyd. Mae manylion cyswllt Bwrdd Iechyd eich ardal ar gael yn https://www.wales.nhs.uk/eingwasanaethau/cyfeiriadur

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

Hawdd ei Ddarllen

Meddygon Teulu