You are not viewing the production site.

Cwynion am y GIG

Cyflwyniad

Gallwn edrych ar gwynion am y gofal a'r driniaeth y mae cleifion yn eu derbyn neu sydd wedi cael eu talu gan y GIG yng Nghymru. Yn y lle cyntaf, dylai cwynion gan gleifion, neu eu cynrychiolwyr gael eu cyflwyno i'r Bwrdd neu Ymddiriedolaeth Iechyd perthnasol. Dylech wneud hyn yn brydlon ar ôl dod yn ymwybodol o'r mater. Gallwch gwyno wrth aelod o staff, wyneb yn wyneb, neu gallwch ysgrifennu at y Bwrdd Iechyd neu'r Ymddiriedolaeth yn nodi manylion eich cwyn. Dylai'r Bwrdd Iechyd neu'r Ymddiriedolaeth wedyn ymchwilio i'ch pryderon ac ymateb i chi trwy lythyr, gan esbonio beth fydd yn digwydd nesaf, a'r opsiynau sydd ar gael i chi. Maent yn anelu at wneud hyn o fewn tua 6 wythnos, ond gall gymryd hyd at 6 mis ar gyfer cwynion mwy cymhleth.

Nodir hyn mewn proses ar gyfer edrych ar bryderon ynghylch y GIG o'r enw Gwrando ar Bobl. Gallwn edrych ar gwynion a wneir i ni o fewn blwyddyn i'r materion y mae'r cwynion yn ymwneud â nhw (neu o fewn blwyddyn i chi ddod i wybod am y mater). Os yw eich cwyn yn ymwneud â rhywbeth ddigwyddodd fwy na blwyddyn yn ôl, ond fe wnaethoch chi gwyno i'r Bwrdd Iechyd neu'r Ymddiriedolaeth o fewn

You are not viewing the production site.

Iechyd neu'r Ymddiriedolaeth.

Yr hyn gallwn ei wneud

Gallwn edrych ar y gofal a gafodd y claf a gofyn i'm cynghorwyr clinigol edrych ar a oedd y driniaeth a rhoddwyd yn briodol. Mae enghreifftiau o'r hyn y gallwn eu hedrych arnynt yn cynnwys:

- penderfyniadau clinigol gwael
- methiant i roi gofal at safon addas gofal na gyrhaeddodd safon addas ymarfer gwael wrth gadw cofnodion
- oedi clinigol afresymol wrth roi triniaeth

Gallwn hefyd edrych ar a deliodd staff y Bwrdd Iechyd neu'r Ymddiriedolaeth â chi mewn ffordd resymol. Mae enghreifftiau o'r math yma o beth yn cynnwys:

- methiant i roi esboniadau priodol i'r claf a – pan fydd y claf yn rhoi ei ganiatâd – ei deulu am y diagnosis a'r cynllun gofal
- methiannau gweinyddol, fel trefniadau ar gyfer apwyntiadau neu golli cofnodion clinigol trin cwynion yn wael.
- ymdriniaeth wael â'r gŵyn. Dylech nodi bod y broses Gwrando ar Bobl yn caniatáu hyd at 6 mis i Gorff y GIG ddarparu ymateb. Felly mae'n annhebygol y byddwn yn ystyried cwyn a wneir i ni cyn yr amser hwn.

Os canfyddwn fod y driniaeth a ddarparwyd islaw safon briodol (gwybodaeth ar gael ar y dudalen 'Safonau Clinigol', o dan y tab 'Er darparwyr gwasanaeth') neu fod diffygion gweinyddol wedi digwydd,

You are not viewing the production site.

cymryd camau i unioni'r sefyllfa cyn belled ag y bo hynny'n rhesymol bosib.

Yn ogystal â chwynion am wasanaethau a rhoddir gan (neu a gomisiynir drwy) y GIG yng Nghymru, gallwn hefyd edrych ar gwynion am rai agweddau ar ofal a delir amdano yn breifat. Dim ond pan fydd y tri phrawf canlynol yn cael eu diwallu y gallwn wneud hyn:

1. rydych wedi derbyn rhan o'r driniaeth gan y GIG ar gyfer y mater iechyd
2. rydych hefyd wedi talu yn breifat am ran o'r driniaeth honno
3. ni allwn ymchwilio i gŵyn am ofal y GIG heb edrych hefyd ar y driniaeth a delir amdani yn breifat

Yr hyn na allwn ei wneud

You are not viewing the production site.

- dod yn rhan o driniaeth neu ofal parhaus cleifion na rhoi “ail farn”;
- cwestiynu’r hyn sydd, yn ein barn ni, yn benderfyniad clinigol rhesymol, hyd yn oed os nad ydych chi’n cytuno â’r penderfyniad clinigol hwnnw.
- cynnal adolygiad manwl o bob agwedd ar ofal a ddarperwyd mewn lleoliad gofal iechyd
- ymyrryd mewn penderfyniadau strategol ynghylch sut y caiff gwasanaethau eu hariannu, neu eu darparu, mewn maes penodol neu ar gyfer grŵp penodol o gleifion.

Materion i gadw mewn cof

Bydd gofyn i ni farnu a oedd y driniaeth/gofal a rhoddwyd o safon briodol ac o gofio y lleoliad lle’r oedd yn cael ei roi. Er enghraifft, ni fyddai gofal a rhoddwyd mewn ysbyty cyffredinol yn cael ei farnu yn erbyn y safonau a fyddai’n berthnasol mewn uned arbenigol. Am ragor o wybodaeth, ewch i’r dudalen ‘Safonau Clinigol’, o dan y tab ‘Er darparwyr gwasanaeth’.

O dan y broses Gwrando ar Bobl, mae’n rhaid i’r Bwrdd Iechyd neu’r Ymddiriedolaeth ystyried a yw’r sawl sy’n gwneud y gŵyn (neu’r sawl y maent yn ei gynrychioli) wedi dioddef niwed oherwydd iddo fethu yn ei ddyletswydd gofal. Os yw’r Bwrdd Iechyd neu’r Ymddiriedolaeth yn dyfarnu mai felly y bu, gallai gynnig gwneud iawn â chi. Gallai hyn fod yn driniaeth adferol neu iawndal ariannol. Nodwch nad ydym yn gallu cyfeirio achwynydd yn ôl i’r broses Gwrando ar Bobl unwaith yr ydym wedi dechrau archwiliad. Os ydych chi eisiau i’ch cwyn gael ei

You are not viewing the production site.

gofyn i ni ymchwilio i'ch cwyn.

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 drwy eu gwefan Llais Wales I Llais, eu llinell gymorth **02920 235 558,** neu drwy ebostio ymholiadau@llaiscymru.org

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.

Hawdd ei Ddarllen

Cwynion yn erbyn GIG