



**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). Nid yw'r daflen yn trafod ein holl waith, ond mae rhagor o wybodaeth ar gael ar www.ombwdsmon.cymru. Os oes gennych unrhyw gwestiynau nad ydynt wedi'u trafod yn y daflen ffeithiau hon, cyswlltwch â'r person sy'n delio â'r cwyn, a ddylai allu eich helpu.

Cyswllt gan ein swyddfa cyn dechrau ar ymchwiliad

Bydd pob cwyn yn cael ei hystyried gan ein Tîm Asesu, 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. Nodwch na fyddem yn disgwyl chi gysylltu â'r achwynydd ar yr adeg hon.

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?

Dim ond ar ôl cychwyn ymchwiliad y daw ein pŵer ffurfiol i fynnu bod eich sefydliad yn darparu gwybodaeth (gweler isod). Fodd bynnag, mae gennym hefyd bwerau i gymryd camau yn ychwanegol at, neu yn hytrach na, cynnal ymchwiliad, a allai gynnwys cael gwybodaeth sydd ei hangen i benderfynu a ddylid cychwyn ymchwiliad.

Pan fyddwn yn gofyn am wybodaeth gan eich sefydliad, a all gynnwys cofnodion clinigol, bydd angen y wybodaeth hon ar gyfer perfformio'r swyddogaeth statudol a nodir yn Neddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 ("y Ddeddf"). 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. Rhown wybod i'r unigolyn am y dull hwn yn yr Hysbysiad Preifatrwydd perthnasol, a ddarperir o'r cychwyn cyntaf pan fydd yn cwyno.

Pan fydd 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 gwerth 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 lechyd weithiau?

Rydym yn gwneud hynny oherwydd, o dan ein deddfwriaeth, gallwn ond ymchwilio i gwynion am wasanaethau a ddarperir o dan gontract y GIG. Gall gwasanaethau gael 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 lechyd Lleol am gopi o'r contract i gadarnhau pwy sy' n gyfrifol am ddarparu'r gwasanaeth.

Beth sy'n digwydd pan fydd ymchwiliad yn cychwyn

Gallai'r Tîm Asesu benderfynu ei bod yn briodol trosglwyddo'r gŵyn i Dîm Ymchwiliadau'r Ombwdsmon er mwyn ystyried ymhellach a ddylid cynnal ymchwiliad. Mae'n bosib y bydd Swyddog Ymchwilio 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; polisiau 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 yr un pŵer â'r Uchel Lys i fynnu bod unrhyw berson yn cyflwyno dogfennau sy'n berthnasol i'r ymchwiliad neu i fod yn bresennol fel tyst.

Beth yw'r safonau clinigol y byddwn yn eu cymhwyso wrth ystyried y gŵyn yn erbyn eich meddygfa?

Byddwn yn ystyried a oedd y gofal a'r driniaeth a roddoch yn briodol o dan yr amgylchiadau ar adeg y materion a arweiniodd at y gŵyn. Gellir dod o hyd i ragor o fanylion ar y safonau clinigol rydym yn eu cymhwyso ar y dudalen Safonau Clinigol, o dan y tab 'Er Darparwyr Gwasanaeth' (<https://www.ombwdsmon.cymru/safonau-clinigol/>). Byddwn yn gofyn i chi am sylwadau ar y safonau a gymhwyswyd wrth roi'r gofal y cwynir amdano, ar gychwyn unrhyw ymchwiliad. Os yw'r gŵyn yn ymwneud â gofal a thriniaeth glinigol, byddwn fel arfer yn gofyn i un o'n Cynghorwyr roi barn broffesiynol ar y gofal a ddarparwyd.

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 ffurfiol.

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 bod unrhyw ymateb tystiolaethol a gawn yn dod oddi wrth y sefydliad neu'r unigolyn yr ydym wedi cysylltu â nhw.

Beth ddylai eich sefydliad ei wneud pan ofynnwn am wybodaeth am glaf nad yw bellach yn glaf i chi, neu a fu farw neu am fater sy'n anghysylltiedig â'ch sefydliad?

Ar gychwyn ymchwiliad, efallai na fyddwn yn gwybod pa wybodaeth sydd gennych a pha wybodaeth sydd wedi'i throsglwyddo i rywle arall neu at y Bwrdd Iechyd (yn achos claf a fu farw). Os oes gennych y wybodaeth, yna mae gennym y pŵer i'w gwneud yn ofynnol i chi ei darparu ni waeth ai eich sefydliad chi sy'n destun y gŵyn ai peidio. Ar y llaw arall, os nad oes gan eich sefydliad y wybodaeth, rhowch wybod i ni cyn gynted â phosibl a dywedwch at bwy y trosglwyddwyd y wybodaeth.

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 gyfweiliad. 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.

Beth fydd yn digwydd os nad ydych yn barod i dderbyn ein hargymhellion

Caiff yr argymhellion clinigol a wnawn fel arfer eu cefnogi gan ein cynghorwyr profiadol. Yn gyffredinol, rydym yn gweld fod sefydliadau'n tueddu i dderbyn ein hargymhellion heb herio'n ormodol. Fodd bynnag, os yw eich sefydliad yn gwrthod derbyn unrhyw argymhellion a wnawn (ac rydym yn anghytuno â'r rheswm a roddwch am y gwrthodiad hwnnw) mae'r Ddeddf yn glir y bydd yr Ombwdsmon, mewn achosion o'r fath, yn cyhoeddi ei hadroddiad o'r ymchwiliad o dan Adran 24 y Ddeddf, a allai gael ei gwneud ar gael i'r cyhoedd.

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

Nid ein ymarfer yw enwi unrhyw unigolion mewn adroddiadau a fydd ar gael i'r cyhoedd (ar gais) neu i bartion eraill sydd â diddordeb. Ni fydd y adroddiad, fel arfer, yn nodi'r cwmni neu'r bartneriaeth a gontractwyd i ddarparu'r gwasanaeth o dan y

contract GIG er bod yr ardal Bwrdd Iechyd Lleol y maent wedi'u lleoli ynddi yn cael ei nodi.

Pam rydym yn argymell iawndal weithiau?

Nid ein rôl yw gweithredu fel corff digolledu achaff unrhyw argymhellion o ran darparu iawndal i unigolyn sydd wedi dioddef anghyfiawnder eu hanelu, cymaint â phosibl, tuag at ddychwelyd yr unigolyn neu ei deulu i'r sefyllfa y byddai wedi bod ynddi pe na bai'r methiant gwasanaeth wedi digwydd. Gall hyn gynnwys iawndal am bryder, gofid neu ansicrwydd ynghylch effaith unrhyw ddiffyg a nodwyd.

Eich cefnogi trwy gydol y broses gwyno

Mae ein gwasanaeth yn annibynnol ac yn ddiuedd, a chaiff hyn ei adlewyrchu yn naws ein gohebiaeth â chi. Wedi dweud hynny, rydym yn deall y gall derbyn unrhyw gyswll gennym fod yn frawychus, yn enwedig os nad ydych wedi delio â'r Ombwdsmon o'r blaen neu os ydych yn sefydliad fach. Mae croeso i chi gysylltu â'r swyddog sy'n ymdrin â'ch cwyn os oes gennych unrhyw gwestiynau am ein proses neu am yr hyn rydym yn gofyn i chi ei wneud. Os byddwn yn cychwyn ymchwiliad i gŵyn yn erbyn eich sefydliad, byddem yn fodlon trefnu galwad ffôn neu gyfarfod â chi i drafod y pryderon sy'n cael eu hymchwilio a'n proses yn fanylach. Cysylltwch â'r Swyddog Ymchwilio os hoffech drefnu hyn.

Mae gan bob bwrdd iechyd swyddog cyswllt sy'n gweithredu fel pwynt cyswllt â'n gwasanaeth. Efallai y gallant hefyd eich helpu ag unrhyw gwestiynau sydd gennych. Mae'n ofynnol i ni o dan ein deddfwriaeth i roi gwybod i'r bwrdd iechyd perthnasol os byddwn yn cychwyn ymchwiliad i ddarparwr gofal sylfaenol y GIG yn eu hardal a hefyd i rannu'r adroddiad terfynol gyda nhw. Os ydych yn teimlo y byddai'n ddefnyddiol i ni gynnwys y bwrdd iechyd, rhowch wybod i ni a gallwn drafod hynny â chi.

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.