Ombwdsmon Ombudsman Cymru · Wales

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. Gallwch gwyno wrth aelod o staff, wyneb yn wyneb, neu gallwch ysgrifennu at y Bwrdd Iechyd yn nodi manylion eich cwyn. Dylai'r Bwrdd Iechyd 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 – fel arfer, o fewn rhyw chwe wythnos.

Nodir hyn mewn proses ar gyfer edrych ar bryderon ynghylch y GIG o'r enw Gweithio i Wella. Gallwn hefyd 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 blwyddyn, dylech gwyno i ni o fewn 12 wythnos i ymateb y Bwrdd 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 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.

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, gallwn argymell bod y Bwrdd Iechyd yn cymryd camau i unioni'r sefyllfa cyn belled ag y bo hynny'n rhesymol bosib.

Yr hyn na allwn ei wneud

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

Ni allwn:

- 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.

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 Gweithio i Wella, mae'n rhaid i'r Bwrdd Iechyd 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 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 Gweithio i Wella unwaith yr ydym wedi dechrau archwiliad. Os ydych chi eisiau i'ch cwyn gael ei hystyried dan y broses Gweithio i Wella, rhaid i chi wneud hyn cyn 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 trwy eu llinell gymorth ar **02920 235 558.**

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

Cwynion yn erbyn GIG