Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Beth fyddwn ni'n ei wneud ar ôl cael cwyn am eich Practis

Cyflwyniad

Diben y daflen ffeithiau hon yw ateb rhai cwestiynau cyffredin sy'n codi'n aml pan fyddwn yn derbyn cwyn am Feddyg Teulu neu'r gwasanaethau a ddarperir gan feddygfa meddyg teulu. Nid yw'n cynnwys pob manylyn am yr hyn a wnawn ond mae rhagor o wybodaeth ar gael yn www.ombwdsmon.cymu. Os oes gennych unrhyw gwestiynau nad ydynt yn cael eu trafod yn y daflen ffeithiau hon, cysylltwch â'r person sy'n delio â'r gŵyn, a ddylai allu eich helpu.

Cyswllt o'n swyddfa cyn cychwyn yr ymchwiliad

Mae ein Tîm Asesu yn ystyried pob cwyn newydd, a fydd yn gyfrifol am asesiad cychwynnol cwyn. Ar y cam hwn, efallai y bydd un o'r Tîm yn cysylltu â'ch meddygfa ynglŷn â'r gŵyn i ofyn am wybodaeth ychwanegol am y gŵyn.

A oes gennym ganiatâd i ofyn am wybodaeth am gŵyn claf ar yr adeg hon?

Dim ond ar ôl cychwyn ymchwiliad y daw ein pŵer ffurfiol i fynnu bod eich meddygfa 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 meddygfa, 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 arfer yn ceisio cydsyniad yr unigolyn ar y sail ein bod yn cyflawni ein tasg gyhoeddus, fel y nodir yn ein deddfwriaeth lywodraethu. Caiff yr unigolyn wybod am y dull hwn yn yr Hysbysiad Preifatrwydd perthnasol, a ddarperir ar gychwyn eu cwyn.

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

Pam rydym yn gofyn am gopi o'r ohebiaeth cwyn?

Gwnawn hyn oherwydd mae angen i ni fod yn siŵr bod eich meddygfa wedi cael cyfle i ymateb i'r gŵyn. Mae hyn yn ddisgwyliad o dan ein deddfwriaeth os ydym am ymchwilio i'r mater yn y pen draw.

Pam rydym weithiau yn gofyn am gofnodion y claf?

Yn aml, mae'n bosibl penderfynu, gyda chymorth ein Cynghorwr Meddyg Teulu mewnol, a oes unrhyw werth ymchwilio i gŵyn ai peidio. Fodd bynnag, i wneud hynny, bydd angen i ni gael mynediad at yr elfen berthnasol o'r cofnod clinigol. Dylid pwysleisio mai dim ond pan fyddwn yn disgwyl i'r wybodaeth fod ar gael yn rhwydd y byddwn yn gwneud hyn.

Pam rydym yn gofyn am gael gweld contract y feddygfa gyda'r Bwrdd Iechyd?

Gwnawn hyn oherwydd o dan ein deddfwriaeth, gallwn ond ymchwilio i gwynion yn erbyn ymarferydd meddygol neu ddau neu fwy o unigolion sy'n ymarfer mewn partneriaeth, sydd wedi ymrwymo i gontract gwasanaethau meddygol cyffredinol gyda Bwrdd Iechyd Lleol. Ar gyfer y rhan fwyaf o feddygfeydd, mae'n amlwg pwy sy'n dal y contract meddyg teulu ar adeg y gŵyn ond bu achosion lle mae newidiadau i drefniadau'r contract wedi cymhlethu ymchwiliadau.

Beth sy'n digwydd pan mae ymchwiliad yn cychwyn

Gall y Tîm Asesu benderfynu ei bod yn briodol trosglwyddo'r gŵyn i Dîm Ymchwilio i ystyried ymhellach a oes gwerth cynnal ymchwiliad. Yna gall y Swyddog Ymchwilio gysylltu â'ch meddygfa i drafod y mater neu i gychwyn ymchwiliad.

Pa wybodaeth fyddwn yn gofyn amdani ar gychwyn ymchwiliad?

Yn gyffredinol, ni fydd Swyddog Ymchwilio yn gofyn am unrhyw wybodaeth sydd eisoes wedi'i darparu. Fodd bynnag, gallai gwybodaeth ychwanegol y gofynnir amdani gynnwys cofnodion claf os na ddarparwyd yn flaenorol; Polisïau'r Feddygfa; cyfrif o'r camau a gymerwyd gan y Feddygfa yn dilyn ei adolygiad ei hun i'r gŵyn; nodiadau perthnasol o gyfarfod y Feddygfa ac yn y blaen.

A fydd yn rhaid i'r Feddygfa ddarparu'r wybodaeth y gofynnwn amdani?

Yn ystod ymchwiliad mae gennym bŵer yr Uchel Lys i'w gwneud yn ofynnol i unrhyw berson ddarparu 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 yw'r gofal a'r driniaeth a roddodd eich meddygfa 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'. Byddwn yn gofyn i'ch meddygfa am sylwadau ar y safonau a gymhwysodd eich meddygfa 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 Meddyg Teulu roi barn broffesiynol ar y gofal a ddarparwyd.

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

Weithiau mae'n bosibl y bydd rhai camau gweithredu ar ran y feddygfa (megis esboniad mwy cynhwysfawr) yn datrys y gŵyn heb orfod troi at ymchwiliad.

Beth fydd yn digwydd os bydd eich meddygfa yn penderfynu ceisio cymorth gan sefydliad amddiffyn neu sefydliad tebyg?

Weithiau bydd rhai o'r sawl sy'n gysylltiedig yn penderfynu ceisio cyngor gan eu hundeb amddiffyn. Caiff hyn ei gymeradwyo gan y gall wella ymatebion. Fodd bynnag, rydym yn gofyn nad yw cynnwys sefydliadau o'r fath yn oedi'n ormodol unrhyw ymateb neu wybodaeth y gofynnwyd i'ch meddygfa ei darparu. Mae hefyd yn bwysig bod unrhyw ymateb tystiolaethol a gawn yn dod gan yr unigolyn yr ydym wedi cysylltu ag ef.

Beth ddylai eich meddygfa ei wneud pan ofynnwn am wybodaeth am glaf nad yw bellach yn glaf yn eich meddygfa, claf a fu farw neu am fater sy'n anghysylltiedig â'ch meddygfa.

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

A fyddwn ni'n cyfweld y rhai dan sylw?

Yn gyffredinol, mae'n bosibl ymchwilio i bryder ar sail dogfennau yn unig. Fodd bynnag, efallai y bydd yr Ymchwiliwr yn ystyried bod angen siarad â'r sawl sy'n ymwneud â'r gŵyn. Mae taflen esboniadol ychwanegol ar gyfer y rhai yr ydym wedi gofyn am eu cyfweld. Mae ar gael ar ein gwefan.

A fyddwn yn rhoi cyfle i'ch meddygfa roi sylwadau ar ein canfyddiadau a'n casgliadau?

Byddwn – cyn dod â'r ymchwiliad i ben bydd cyfle i'ch meddygfa roi sylwadau ar ganfyddiadau a chasgliadau'r ymchwiliad, ac os gwneir unrhyw argymhellion, caiff

eich meddygfa ei gwahodd i gytuno arnynt. Wrth wneud sylwadau ar adroddiad drafft, mae'n bwysig bod eich meddygfa yn ei gwneud yn glir a ydych yn barod i dderbyn unrhyw argymhellion a wneir gan y bydd hyn yn pennu sut y daw'r ymchwiliad i ben. Wrth ystyried unrhyw argymhellion, mae'n bwysig bod eich meddygfa yn hyderus y gallwch eu gweithredu pan fyddwch yn cytuno arnynt.

A fyddwn yn enwi'r meddygon teulu unigol yn yr adroddiad terfynol?

Er nad ydym yn awtomatig yn enwi ymarferwyr meddygol sydd wedi ymrwymo i gontract gwasanaethau meddygol cyffredinol a'r Bwrdd Iechyd mewn adroddiadau ar yr ymchwiliad, mae'n debygol iddynt gael eu hadnabod mewn gohebiaeth gysylltiol i'r feddygfa, yr achwynydd a'r Bwrdd Iechyd perthnasol. Mae hefyd yn agored i ni benderfynu bod enwi ymarferwr o'r fath, mewn amgylchiadau penodol, er budd y cyhoedd. Caiff ein hadolygiadau a llythyrau penderfynu eu golygu fel nad oes modd adnabod yr achwynydd ac unigolion eraill.

Pam rydym weithiau yn argymell iawndal ariannol?

Nid ein rôl yw gweithredu fel corff digolledu yn y ffordd y mae'r llysoedd yn ei wneud. Caiff 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 ddiduedd, a chaiff hyn ei adlewyrchu yn naws ein gohebiaeth â chi. Wedi dweud hynny, rydym yn deall y gall cysylltu â ni fod yn frawychus, yn enwedig os nad ydych wedi delio â'r Ombwdsmon o'r blaen neu os ydych yn Feddygfa 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 meddygfa, 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 byddant hefyd yn gallu 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 feddygfa meddyg teulu 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 yn fwy uniongyrchol, rhowch wybod i ni a gallwn drafod hynny â chi.

Cysylltu â ni

Os hoffai eich meddygfa wybod mwy am ein proses neu ein dull, cysylltwch â ni ar 0300 7900203 neu holwch@ombwdsmon.cymru.