Polisi a Gweithdrefn Cwynion

Yn y ddeintyddfa hon, byddwn yn rhoi sylw difrifol iawn i gwynion er mwyn sicrhau bod pob claf yn fodlon ar eu profiad wrth ddefnyddio ein gwasanaethau. Pan fydd cleifion yn cwyno, ymdrinnir â hwy yn gwrtais ac yn ddi-oed er mwyn datrys y mater cyn gynted ag sy'n bosibl.

Os bydd gennych gŵyn neu bryder am y gwasanaeth gawsoch chi gan y deintydd neu gan unrhyw un o'r staff sy'n gweithio yn y ddeintyddfa, rhowch wybod inni os gwelwch yn dda. Mae gennym weithdrefn i ymdrin â chwynion sy'n cydymffurfio â meini prawf cenedlaethol.

Sut i gwyno

Ein gobaith yw bod modd datrys y rhan fwyaf o broblemau'n rhwydd ac yn gyflym, yn aml yn y fan a'r lle efo'r person perthnasol. Os nad oes modd datrys y broblem fel hyn a'ch bod yn dymuno cwyno, byddwn yn ymateb i'ch cwyn o fewn tri diwrnod gwaith, sy'n golygu y gallwn sefydlu beth sydd wedi digwydd yn haws. Os nad oes modd gwneud hyn, os gwelwch yn dda, rhowch fanylion eich cwyn inni o fewn 12 mis i'r digwyddiad sydd wedi achosi'r broblem.

Yr arweinydd ar gyfer ymdrin â chwynion yn y ddeintyddfa yw Elsbeth Iorwerth.

Os bydd claf yn cwyno dros y ffôn neu wrth ddesg y dderbynfa, byddwn yn gwrando ar y gŵyn ac yn cynnig cyfeirio'r claf at Elsbeth Iorwerth. Bydd yr aelod o'r staff yn cofnodi manylion cryno y gŵyn ac yn eu trosglwyddo. Os nad oes modd trefnu hyn o fewn cyfnod rhesymol neu os nad yw'r claf yn dymuno trafod y mater, byddwn yn gwneud trefniadau i rywun ymdrin â'r mater.

Os bydd y claf yn cwyno'n ysgrifenedig, trosglwyddir y llythyr ar unwaith i Elsbeth Iorwerth.

Os bydd cwyn yn ymwneud ag unrhyw agwedd ar ofal clinigol neu daliadau cysylltiedig, fel rheol cyfeirir y mater at y deintydd heblaw bod y claf yn dweud nad yw am i hyn ddigwydd.

Beth y byddwn yn ei wneud

Byddwn yn cydnabod eich cwyn o fewn 3 diwrnod gwaith ac yn anelu at ymchwilio iddi o fewn 14 diwrnod gwaith i'r dyddiad pan godir y mater efo ni. Yna, byddwn mewn sefyllfa i gynnig esboniad ichi neu gyfle i gyfarfod â'r bobl dan sylw. Pan fyddwn yn ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn ceisio

- Cael gwybod beth ddigwyddodd a beth aeth o'i le
- Ei gwneud yn bosibl i chi drafod y broblem efo'r bobl berthnasol, os dyna yw eich dymuniad
- Sicrhau eich bod yn cael ymddiheuriad, lle bydd hynny'n briodol
- Gweld beth y gallwn ei wneud i sicrhau nad yw'r broblem yn codi eto

Os bydd claf yn cyflwyno cwyn neu hawliad, efallai y bydd angen inni ddarparu gwybodaeth am y claf a'r driniaeth y mae wedi'i chael i yswirwyr, indemnwyr neu gynghorwyr cyfreithiol.

Cwyno ar ran rhywun arall

Cofiwch os gwelwch yn dda ein bod yn cadw'n gaeth at reolau cyfrinachedd clinigol. Os byddwch yn cwyno ar ran rhywun arall, rhaid inni wybod bod gennych ganiatâd i wneud hynny. Bydd angen cael

nodyn wedi'i lofnodi gan yr unigolyn dan sylw, oni bai eu bod yn methu â gwneud hynny (oherwydd afiechyd corfforol neu feddyliol).

Cwyno wrth eich Bwrdd Iechyd Lleol

Ein gobaith yw y byddwch yn defnyddio gweithdrefn cwynion ein deintyddfa os byddwch chi am gwyno. Y drefn hon fydd yn cynnig y cyfle gorau i ni wneud iawn am unrhyw beth sydd wedi mynd o'i le a chyfle inni wella ein hymarfer. Nid yw hyn yn effeithio ar eich hawl i fynd at GIG Cymru os byddwch yn teimlo na allwch gwyno wrthym ni neu os byddwch yn anfodlon ar ganlyniad ein hymchwiliad.

Os bydd yn well gennych beidio â delio'n uniongyrchol efo'r ddeintyddfa, gallwch gysylltu â rheolwr cwynion eich Bwrdd Iechyd yn lle hynny. Mae'r manylion cysylltu ar y dudalen we isod:

Cwynion a phryderon am GIG Cymru: Gweithio i Wella | LLYW.CYMRU

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

https://www.ombwdsmon.cymru/

E-bost ask@ombwdsmon.cymru

Ffôn 0300 790 0203

Gwasanaeth Cwynion Deintyddol

37 Wimpole Street

Llundain

W1G 8DQ

Ffôn: 0845 222 4141 neu 020 7887 3800

Y Cyngor Deintyddol Cyffredinol

37 Wimpole Street

Llundain

W1G 8DQ

Ffôn: 0845 222 4141 neu 020 7887 3800

Ebost: www.gdc-uk.org

Cymeradwywyd gan Elsbeth Iorwerth

Dyddiad Cyhoeddi 22/05/2025