GIG CYMRU
NHS WALES

Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Gweithio i Wella

Sut i leisio pryder am y GIG yng Nghymru

Nod y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (GIG) yng Nghymru yw darparu gofal a thriniaeth o'r safon orau un. Ond weithiau, fydd pethau ddim yn mynd cystal â'r disgwyl. Pan fydd hynny'n digwydd, dylech drafod eich pryderon gyda'r staff a ddarparodd eich gofal ac/neu eich triniaeth, fel y gallan nhw edrych ar yr hyn a allai fod wedi mynd o'i le a cheisio'i wneud yn well. Mae'r GIG yng Nghymru'n dilyn proses o'r enw 'Gweithio i Wella'.

Gyda phwy y dylwn i siarad?

Y lle gorau i ddechrau yw siarad gyda'r staff fu'n ymwneud â'ch gofal neu eich triniaeth cyn gynted â phosibl. Byddan nhw'n ceisio datrys eich pryder ar unwaith. Os nad yw hyn o gymorth, neu os nad ydych chi eisiau siarad â'r staff, gallwch gysylltu â thîm pryderon y Bwrdd neu'r Ymddiriedolaeth Iechyd.

Mae gan bob Bwrdd neu Ymddiriedolaeth Iechyd ei dîm pryderon ei hun. I gael manylion eich Bwrdd Iechyd neu Ymddiriedolaeth GIG, cysylltwch â Galw Iechyd Cymru ar 0845 4647 neu edrychwch ar wefan Iechyd yng Nghymru www.wales.nhs.uk/eingwasanaethau/cyfeiriadur

Bydd y tîm pryderon yn:

- Gwrando ar eich pryderon i geisio eu datrys cyn gynted â phosibl.
- Ymchwilio i'ch pryderon ac yn siarad gyda'r staff fu'n ymwneud â'ch gofal neu driniaeth.
- Dweud wrthych sut i gysylltu â'r person iawn i'ch helpu.
- Rhoi gwybod ichi beth maen nhw wedi'i ddarganfod a beth maen nhw'n bwriadu ei wneud yn ei gylch.

Pwy sy'n cael lleisio pryder?

Sylwch, os oes gennych bryder ynghylch gwasanaethau a gawsoch gan eich Meddyg Teulu, eich Deintydd, eich Fferyllydd neu'ch Optegydd, fel rheol, dylech ofyn i'r practis ystyried y mater. Ond os yw'n well gennych, gallwch chi ofyn i'ch Bwrdd Iechyd wneud hynny.

Pwy sy'n cael lleisio pryder?

Gallwch chi leisio'r pryder eich hun. Os yw'n well gennych, gall gofalwr, cyfaill neu berthynas eich cynrychioli, ond bydd gofyn ichi gytuno i hyn.

Pa mor fuan ddylwn i ddweud wrth rywun am fy mhryder?

Mae'n well sôn wrth rywun am eich pryder cyn gynted â phosibl, ond fe gewch hyd at 12 mis i wneud hynny. Os oes rhagor o amser wedi mynd heibio ond bod rhesymau da dros yr oedi, efallai y bydd y tîm pryderon yn dal i allu delio â'ch pryder.

Alla i gael cymorth i leisio fy mhryder?

Gallwch. Mae gwasanaeth eiriolaeth annibynnol y Cyngor Iechyd Cymuned yn cynnig cymorth cyfrinachol am ddim. I ddod o hyd i'ch Cyngor Iechyd Cymuned lleol, cysylltwch â:

Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned Cymru

Ffôn: 02920 235558
www.communityhealthcouncils.org.uk
E-bost: enquiries@waleschc.org.uk

Beth sy'n digwydd ar ol ichi leisio pryder?

- Efallai y bydd y tîm pryderon yn cysylltu â chi, a gall gofyn ichi ddod i gyfarfod i drafod eich pryderon.

- Byddan nhw'n ymchwilio i'ch pryderon ac yn siarad gyda'r staff fu'n ymwneud â'ch gofal neu driniaeth.
- Byddan nhw'n ceisio rhoi ateb ichi o fewn 30 diwrnod gwaith i'r dyddiad y cawson nhw wybod am eich pryder. Os nad ydyn nhw'n gallu rhoi ateb ichi o fewn yr amser hwnnw, byddan nhw'n esbonio pam ac yn rhoi gwybod ichi pa bryd y gallwch ddisgwyl ateb. Efallai y bydd angen rhagor o amser i ymchwilio i rai pryderon. Gall gymryd hyd at chwe mis i ddatrys achosion cymhleth.

Mae ambell beth na all y tîm pryderon ymchwilio iddo, er enghraifft:

- Gofal iechyd neu driniaethau preifat (gan gynnwys triniaeth ddeintyddol breifat);
- Cwyn a gafodd ei gwneud ac yr ymchwiliwyd iddi o dan y broses gwyno cyn 1 Ebrill 2011.

Beth os ydych chi'n dal yn anfodlon?

Os nad ydych chi'n fodlon ar yr ateb a gawsoch gan y Bwrdd Iechyd, gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Ffôn: 0300 790 0203
www.ombudsman-wales.org.uk
Cyfeiriad:1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

OGL © Hawlfraint y Goron 2016 WG28069 ISBN Digidol 978 1 4734 6760 6