PONT STEFFAN
DENTAL

Polisi Cwynion Cleifion

Rydym bob amser yn bwriadu bodloni cleifion, cwrdd â'u disgwyliadau o ran gofal a gwasanaeth, delio â chwynion yn gyflym, ymchwilio i gwynion mewn ffordd lawn a theg, a pharchu cyfrinachedd cleifion. Er mwyn ein helpu i gyflawni'r nodau hyn, rydym yn dilyn y polisi hwn ac mae gennym system gwyno effeithiol.

Os nad ydych chi'n gwbl fodlon ar unrhyw agwedd ar ein gofal neu'n gwasanaeth, rhowch wybod i ni cyn gynted ag y bo modd er mwyn caniatáu i ni fynd i'r afael â'ch pryderon yn brydlon. Os nad yw'n bosibl gwneud hynny, rhowch fanylion eich cwyn i ni

- o fewn 6 mis i'r digwyddiad a achosodd y broblem neu;
- o fewn 6 mis ichi ddarganfod bod gennych chi broblem, cyn belled â'i fod o fewn 12 mis i'r digwyddiad

Nid ydym byth yn gwahaniaethu yn erbyn cleifion sydd wedi cwyno ac rydym yn bwriadu datrys cwynion mor gyflym, mor effeithiol ac mor esmwyth â phosibl. Dylid cwyno am y driniaeth a gawsoch chi i'r deintydd sydd yn eich gweld chi fel rheol neu i Rebecca Gardner, Rheolwr y Practis.

Os hoffech chi gwyno ar y ffôn neu yn bersonol, gofynnwch am Reolwr y Practis. Os nad yw hi ar gael, byddwn yn cymryd manylion byr am y gŵyn ac yn rhoi gwybod i chi pryd y gallwch chi siarad â'r deintydd. Os na allwn drefnu hyn o fewn cyfnod rhesymol o amser neu os nad ydych am aros, byddwn yn trefnu i aelod arall o'r tîm siarad â chi cyn gynted ag y bo modd.

Os dewiswch chi gwyno yn ysgrifenedig, cyfeiriwch y gŵyn at Reolwr y Practis. Os yw'ch cwyn yn ymwneud ag unrhyw agwedd ar ofal clinigol neu gostau cysylltiedig, gofynnir i'ch deintydd am ei farn, oni bai eich bod yn anfodlon i ni wneud hynny.

Byddwn yn cadw cofnodion cynhwysfawr a chyfrinachol o'ch cwyn. Bydd yr holl fanylion yn cael eu cadw'n ddiogel a dim ond y bobl hynny y mae angen iddynt wybod a fydd yn cael gwybod.

Byddwn yn cydnabod derbyn eich cwyn o fewn 2 ddiwrnod gwaith a byddwn yn bwriadu edrych ar eich cwyn o fewn 10 diwrnod gwaith, neu gyfnod estynedig mewn amgylchiadau eithriadol a fydd yn cael ei gadarnhau gyda chi.

Os oes angen ymchwilio i'r gŵyn, bydd hyn yn cynnwys y deintydd a oedd yn eich trin os oes un, aelodau perthnasol o'r tîm, perchennog y practis ac eraill os oes angen. Os yw'r ymchwiliad yn debygol o gymryd mwy na'r amser rydym wedi cytuno â chi, byddwch chi'n cael gwybod am y rhesymau dros yr oedi a'r dyddiad y bydd yr ymchwiliad yn cael ei gwblhau. Byddwch chi hefyd yn cael gwybod am ddatblygiad yr ymchwiliad ac am unrhyw oedi pellach.

Pan fydd yr ymchwiliad wedi'i gwblhau, byddwch chi'n cael gwybod am ei ganlyniad a'ch gwahodd i gyfarfod i drafod y canlyniadau ac unrhyw atebion ymarferol.

Mae'r practis hwn yn dadansoddi unrhyw gwynion gan gleifion yn rheolaidd i ddysgu oddi wrthynt ac i wella safonau ein gofal a'n gwasanaeth. Dyna pam rydym bob amser yn croesawu'ch adborth, eich sylwadau, eich awgrymiadau a'ch cwynion.

Cwyno ar Ran Rhywun Arall

Noder bod yn rhaid i ni ddilyn rheolau cyfrinachedd meddygol yn ddieithriad. Os ydych chi'n cwyno ar ran rhywun arall, mae'n rhaid i ni wybod bod gennych chi ganiatâd i wneud hynny. Bydd angen nodyn wedi'i lofnodi gan y person dan sylw, oni bai na ellir darparu hyn oherwydd salwch corfforol neu feddyliol neu oherwydd bod y claf yn blentyn dan 16 oed.

Os ydych chi'n anfodlon â'n hymateb i gŵyn, gallwch chi fynd â'r mater ymhellach. Bydd gwybodaeth am sut i gysylltu yn cael ei darparu yn y llythyr ymateb. Gweler hefyd y manylion cyswllt isod.

Contacts – Cysylltiadau

Owain Dimmick neu Rebecca Gardner: c/o Deintyddfa Pont Steffan, 4 Ffordd y Gogledd, Llanbedr Pont Steffan, Ceredigion, SA48 7HZ Ffôn: 01570 422595, owain@psdental.co.uk/becky@psdental.co.uk

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pen-coed CF35 5LJ Ffôn: 0300 790 0203 neu ewch i http://www.ombudsman-wales.org.uk/cy-GB.aspx

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru: Adeiladau'r Llywodraeth, Parc Busnes Rhydycar, Merthyr Tudful CF48 1UZ hiw@gov.wales, Ffôn: 0300 062 8163

Y Cyngor Deintyddol Cyffredinol: 37 Wimpole Street, Llundain W1M 8DQ Ffôn: 0207 8873800, Complaints@gdc-uk.org

Gwasanaeth Cwynion Deintyddol 020 82530800, ffôn: 01788 539 780 www.dentalcomplaints.org.uk

Adolygwyd y polisi hwn ddiwethaf ym mis Awst 2022 a chaiff ei adolygu eto ym mis Awst 2023