Taflen ffeithiau
Gofal Sylfaenol

Ombwdsmon
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Taflen ffeithiau yw hon ynghylch cwynion am ddarparwyr gofal sylfaenol. Dylid ei darllen ar y cyd â'r daflen wybodaeth gyffredinol ynghylch ein gwasanaeth.

Mae gwasanaeth sylfaenol yn cynnwys y gwasanaethau a ddarperir gan Feddygon Teulu ac ymarferwyr eraill (er enghraifft deintyddion cymunedol, optegwyr neu fferyllwyr) dan gontract i'w Bwrdd Iechyd lleol. Dylech nodi na all yr Ombwdsmon ond ystyried cwynion am ofal a ddarparwyd dan y GIG; ni all edrych ar driniaeth a ddarparwyd yn breifat.

Gall ymarferwyr weithio ar eu pen eu hunain neu gydag eraill i ffurfio Practis. Caiff staff y practis, megis nyrsys neu dderbynyddion, eu cyflogi gan Feddygon Teulu (neu ddeintyddion ayb) sy'n gyfrifol am eu gweithredoedd.

Cyn cysylltu â'r Ombwdsmon gyda'ch cwyn, dylech roi cyfle i'ch Meddyg (neu ddeintydd ayb) ddatrys y mater. Os ydych chi'n anhapus â'r ymateb a gewch ganddynt, mae dau ddewis yn agored i chi. Gallwch ddewis gwneud cais am adolygiad o'ch cwyn gan berson lleyg annibynnol a benodir gan Lywodraeth Cynulliad Cymru, neu gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon yn uniongyrchol.

Yr hyn gall yr Ombwdsmon ei wneud

Yr hyn y gall yr Ombwdsmon ei wneud Gall:

- ystyried cwynion am safon y gofal clinigol a ddarparwyd i chi, eich plentyn, neu rywun yr ydych yn ei gynrychioli.

- ystyried cwynion am anfoesgarwch, methiant gweinyddol, neu wasanaeth gwael arall a ddarparwyd ar ran y GIG.

- ystyried cwynion eich bod wedi cael eich tynnu'n anghywir oddi ar restr Practis Meddyg Teulu.

- ystyried cwynion am wasanaethau y tu allan i oriau (fel arfer darperir y rhain gan gwmnïau preifat ar ran y Bwrdd Iechyd perthnasol).

Yr hyn nad yw'r Ombwdsmon yn gallu ei wneud

Yr hyn na all yr Ombwdsmon ei wneud Ni all:

- atal eich Meddyg Teulu (deintydd cymunedol, optegydd neu fferyllydd) rhag ymarfer – ond os bydd ei ymchwiliad yn awgrymu fod pryderon difrifol ynghylch cymhwysedd proffesiynol, gall yr Ombwdsmon hysbysu'r corff rheoleiddio perthnasol.

- Ymyrryd yn eich triniaeth bresennol, cael ail farn ar eich cyfer neu drefnu y rhoddir triniaeth amgen i chi os yw'r driniaeth yr ydych yn ei derbyn ar hyn o bryd yn rhesymol.

- dychwelyd eich enw i restr y Practis os ydych wedi cael eich dileu oddi arni.

Materion i gadw mewn cof

Materion i'w hystyried
Wrth ystyried cwynion ynghylch gofal clinigol, bydd yr Ombwdsmon yn asesu a oedd safon eu gofal yn rhesymol yn yr amgylchiadau a fodolai ar y pryd, yn hytrach nag o "safon aur".

Ceir nifer o amgylchiadau lle y mae hawl gan Feddygon Teulu i dynnu cleifion oddi ar eu rhestr. Gallai'r rhain gynnwys pan fo claf yn symud o ardal y Practis, neu pan fo'r berthynas broffesiynol rhwng meddyg a chlaf wedi torri i lawr. Fel rheol dylech dderbyn rhybudd ysgrifenedig cyn cael eich tynnu oddi ar y rhestr yn ogystal â rhesymau paham fod hynny'n digwydd. Ni ddylech, fel rheol, gael eich tynnu oddi ar restr Practis ddim ond oherwydd eich bod wedi gwneud cwyn.

Dylai cwynion ynghylch gwasanaethau y tu allan i oriau'r GIG gael eu cyfeirio fel arfer at y Bwrdd Iechyd perthnasol yn y lle cyntaf (gweler isod am fanylion cysylltu).

Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol a diduedd; ni all orchymyn i gyrff cyhoeddus weithredu ar ei argymhellion – ond, yn ymarferol, y maent yn gwneud hynny bron bob tro.

Gwybodaeth bellach

Eich **Cyngor Iechyd Cymuned** lleol (CIC) – gall ddarparu cymorth a chefnogaeth yn rhad ac am ddim wrth i chi wneud cwyn. Gellir cael manylion eich CIC lleol o'ch llyfr ffôn lleol. Fel arall, mae modd cael gafael arnynt drwy wefan **Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned Cymru** yn www.patienthelp.wales.nhs.uk neu eu llinell gymorth ar 0845 6447814.

Efallai y gall eich **Bwrdd Iechyd** lleol eich helpu hefyd. Gellir canfod manylion Bwrdd Iechyd lleol eich ardal chi yn www.wales.nhs.uk/directory.cfm

Mae enghreifftiau o achosion yr edrychwyd arnynt gan yr Ombwdsmon i'w gweld ar ein gwefan. Gweler www.ombudsman-wales.org.uk

Os ydych yn ansicr a fyddai'r Ombwdsmon yn gallu edrych i mewn i'ch cwyn, cysylltwch â ni:

- **ffoniwch** 0845 601 0987;
- **e-bostiwch** holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk;
- **ewch i'r wefan** www.ombwdsmon-cymru.org.uk;
- **ysgrifennwch at:** Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
  1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ