



Polisi Cwynion Cleifion

Yn yr ymarfer hwn, rydym yn cymryd cwynion o ddifrif iawn ac yn ceisio sicrhau bod pob un o'n cleifion yn fodlon â'u profiad o'n gwasanaeth. Os oes gennych gwyn, byddwn yn eich trin yn gwrtais ac yn brydlon fel y caiff y mater ei ddatrys cyn gynted â phosibl. Rydym yn dysgu o'ch adborth ac yn ymateb i'ch pryderon mewn ffordd ofalgar a sensitif.

Dim ond â'r staff dan sylw y rhannir cwynion, a dim ond y rhai sydd angen gwybod fydd â'r manylion llawn. Bydd thema unrhyw gwynion yn cael eu trafod mewn cyfarfodydd tîm fel y gall pob aelod ddysgu ohonynt a gwella'r gwasanaeth a ddarparwn.

Rheolwr y Cwynion yn yr ymarfer yw: Fran Bowes

Cwynion Llafar yn bersonol neu dros y ffôn

Os ydych chi'n cwyno dros y ffôn neu wrth y Dderbynfa, byddwn yn gwrando ar eich cwyn ac yn cydnabod hynny gyd a gydymdeimlad. Bydd cwynion bach yn cael eu trin ar unwaith. Ar gyfer materion mwy cymhleth, bydd y gwyn yn cael ei chyfeirio ar unwaith at Reolwr y Cwynion os yn bosibl. Os nad yw rheolwr y cwynion ar gael, rhoddir gwybod i chi pryd fydd ar gael a cynnig dewis o sut y gallai gysylltu â chi i drafod y mater.

Cwynion ysgrifenedig neu trwy e-bost

Os ydych chi'n cwyno'n ysgrifenedig neu trwy e-bost, bydd eich cwynion yn cael eu pasio ar unwaith i Reolwr y Cwynion.

Bydd hi'n cydnabod eich cwyn yn ysgrifenedig neu trwy e-bost (yr un dull â'r un a ddefnyddioch i gysylltu â ni) ac yn amgáu / atodi copi o'n gweithdrefn gwynion cyn gynted â phosibl (fel arfer o fewn 2 diwrnod gwaith). Bydd hi'n anelu at ymchwilio i'r gwyn o fewn 10 diwrnod gwaith. Byddwn yn cynnig trafod y gwyn ar amser y cytunwyd arno gyda chi, gan roi dewis i chi sut yr hoffech gael eich hysbysu, er enghraifft, wyneb yn wyneb, dros y ffôn, e-bost neu lythyr.

Byddwn yn eich hysbysu sut y bydd y gwyn yn cael ei thrin a'r amserlen debygol y bydd

yr ymchwiliad yn cael ei gwblhau. Os nad ydych chi eisiau trafod y gwyn, byddwn yn dal i'ch cynghori am yr amserlenni tebygol ar gyfer cwblhau'r broses.

Ym mhob achos, byddwn yn ceisio ymchwilio i'r gwyn yn gyflym ac yn effeithlon ac yn eich hysbysu'n rheolaidd, cyn belled ag y bo'n ymarferol, am gynnydd yr ymchwiliad.

Fel arfer, byddwn yn anelu at gael ei gwblhau mewn 10 diwrnod gwaith, fodd bynnag, gall cwynion sy'n ymwneud â materion clinigol gymryd mwy o amser gan fod angen ymgynghorydd deintyddol allanol yn aml i gwblhau'r ymchwiliad. Pan fydd yr ymchwiliad wedi'i gwblhau, byddwn yn darparu adroddiad ysgrifenedig i chi. Bydd hyn yn cynnwys esboniad o sut y cafodd y gwyn ei hystyried, y casgliadau a gyraeddwyd o ran pob rhan o'r gwyn, manylion unrhyw gamau gweithredu angenrheidiol a pha un a yw'r ymarfer yn fodlon â'r camau a gymerwyd neu a fydd yn eu cymryd o ganlyniad i'r gwyn.

Byddwn yn cadw cofnodion cyfrinachol llawn o unrhyw gwyn a dderbynnir yn ogystal â'r holl gamau a gymerwyd i wella gwasanaethau o ganlyniad i'ch cwyn.

Bydd unrhyw gwyn yn ymwneud â gofal clinigol neu ffioedd cysylltiedig yn cael ei drosglwyddo i'r deintydd trin oni bai nad ydych chi eisiau i hyn ddigwydd.

Os nad ydych yn fodlon â chanlyniad ein gweithdrefn, gallwch gwyno i:

Cysylltiadau

Gwasanaeth Cyfryngu Clinigol Denplan (Cleifion Denplan)

T: 0800 169 7220

E: clinicalmediationservice@denplan.co.uk

Fran Bowes

Cyfeiriad: Pont Steffan Dental, North Road, Lampeter, SA48 7HZ

T: 01570 422595

E: manager@psdental.co.uk

Llais Cymru – Gorllewin Cymru

Cyfeiriad: Llais Abersytwyth, Adeilad WG, Rhodfa Padarn, Llanbadarn Fawr, Aberystwyth, SY23 3UR

T: 01646 694610

E: westwalesenquiries@llaiscymru.org

Gwasanaeth Cwynion Deintyddol

Cyfeiriad: 37 Wimpole Street, London, W1G 8DQ

T: 0208 253 0800

W: <https://dcs.gdc-uk/org/>

Arolygiaeth Iechyd Cymru

Cyfeiriad: Parc Busnes Rhydycar, Merthyr Tudful CF48 1UZ

T: 0300 062 8163

E: hiw@gov.wales