

## Polisi cwyno CMC ac MPTS ar gyfer Cwsmeriaid

### Cyflwyniad

Cyflwyniad .....	1
Beth yw cwyn a wneir gan gwsmer? .....	1
Ein hegwyddorion wrth ddelio gyda chwynion .....	2
Proses gwyno ar gyfer cwsmeriaid.....	6

### Cyflwyniad

Mae'r Cyngor Meddygol Cyffredinol (CMC) yn helpu i ddiogelu cleifion a gwella addysg ac arfer meddygol yn y DU trwy osod safonau ar gyfer myfyrwyr a meddygon. Rydym yn eu cynorthwyo i gyflawni (ac i ragori ar) y safonau hynny, ac i gymryd camau pan na fyddant yn cael eu cyflawni.

Rydym wedi ymrwmo i'r cam o ddarparu gwasanaeth rhagorol o fewn ystod eang y gweithgarwch rhyngweithio rhyngom ni a'n cwsmeriaid, os ydynt yn ymgysylltu gyda ni fel meddyg, fel aelod o'r cyhoedd, fel cyflogwr neu mewn unrhyw rôl arall.

Weithiau, byddwn yn gwneud y peth anghywir, neu ni fydd modd i ni helpu ein cwsmeriaid yn y ffordd y byddent yn dymuno i ni eu helpu. Mae'n proses gwyno ar gyfer cwsmeriaid yn rhoi llais i'n cwsmeriaid, sy'n eu galluogi i roi adborth am ein gwasanaethau. Mae sylwadau a chwynion yn bwysig i ni, maent yn ein helpu i ddeall yr hyn sy'n gweithio yn dda ac maent yn rhoi'r cyfle i ni wella.

Mae'r polisi cwyno hwn yn cefnogi ein gwerthoedd craidd, sef:

- Cydweithio – rydym yn sefydliad sy'n gwrandao ac sy'n dysgu.
- Rhagoriaeth – rydym wedi ymrwmo i ragoriaeth ym mhopeth a wnawn.
- Tegwch – rydym yn trin pawb mewn ffordd deg.
- Tryloywder – rydym yn onest ac yn ymdrechu i fod yn agored ac yn dryloyw.

### Beth yw cwyn a wneir gan gwsmer?

Mae cwyn a wneir gan gwsmer yn ffordd o fynegi anfodlonrwydd gyda gwasanaethau CMC neu Wasanaeth y Tribiwnlys Ymarferwyr Meddygol (MPTS), lle y disgwyllir ymateb

neu benderfyniad mewn ffordd benodol neu heb fod mewn ffordd benodol. Mae modd gwneud cwyn ar lafar neu yn ysgrifenedig, ac nid oes gwahaniaeth rhwng cwyn 'ffurfiol' a chwyn 'anffurfiol'. Nid oes angen i chi ddatgan mewn ffordd benodol eich bod yn gwneud cwyn er mwyn iddi gael ei hystyried fel cwyn.

Oni bai y nodir fel arall, bydd pob cyfeiriad at gŵyn yn y ddogfen hon yn cyfeirio at gwynion a wneir gan gwsmeriaid.

### **Mae'r polisi hwn yn cynnwys**

Cwynion sy'n ymwneud ag unrhyw dîm o fewn CMC neu MPTS, gan gynnwys:

- gweithdrefn neu bolisi
- y ffordd yr ydym wedi cyfathrebu gyda chi
- gweithredoedd ein staff\*
- unrhyw wasanaeth yr ydym wedi ei ddarparu, nad oedd yn foddhaol yn eich barn chi.

### **Nid yw'r polisi hwn yn cynnwys**

Mae'n bwysig nodi nad yw rhai meysydd o waith CMC/MPTS yn cael eu cynnwys yn y polisi hwn, megis:

- Cwynion am feddygon – Mae'n prosesau addasrwydd i wneud gwaith meddygol ar wahân i'n proses gwyno ar gyfer cwsmeriaid. Mae modd i chi weld gwybodaeth ynghylch sut i gwyno am feddyg yn adran [Pryderon am feddygon](#) ar wefan CMC.
- Ceisiadau am wybodaeth dan y Ddeddf Diogelu Data neu'r Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth. Gweler adran [Troi at wybodaeth](#) ar wefan CMC.
- Herio penderfyniadau lle y mae hawl apelio/hawl ddigolledu gyfreithiol ar gael. Gweler adran [Sylwadau a chwynion](#) ar wefan CMC.

\* Mae ein polisi cwynion yn berthnasol i bob aelod o staff, gweithwyr asiantaeth, contractwyr, cymdeithion ac unrhyw un arall cyflogwyd i weithio gyda'r GMC, neill trwy gontract uniongyrchol gyda'r sefydliad neu fel arall.

## Ein hegwyddorion wrth ddelio gyda chwynion

Rydym wedi datblygu'r egwyddorion canlynol gan ddefnyddio gwersi a ddysgwyd o'n profiad ni a chan arfer da sefydliadau eraill, y maent yn cael eu cydnabod am eu gwaith o ddelio gyda chwynion. Mae'r egwyddorion yn cyd-fynd â safonau ISO 10002; canllawiau sy'n cael eu cydnabod ar lefel ryngwladol er mwyn sicrhau proses effeithiol ac effeithlon o ddelio gyda chwynion.

### Gwelededd

Mae gwybodaeth ar gael ar wefannau [CMC](#) ac [MPTS](#) ynghylch sut i gwyno. Mae'n staff yn gwybod am y broses gwyno ac mae modd iddynt gynghori cwsmeriaid ynghylch : <sup>2</sup> wneud cwyn. Fel sefydliad, rydym wedi ymrwymo i wasanaeth rhagorol ac rydym yn ceisio sicrhau bod ein proses gwyno yn agored ac yn dryloyw.

### Hygyrchedd

Ein nod yw sicrhau bod modd i'n holl gwsmeriaid wneud cwyn yn hawdd. Mae gwybodaeth ar gael mewn amrediad o ffurfiau ynghylch sut i wneud cwyn, ac mae modd i chi wneud cwyn mewn sawl ffordd.

#### *Gwybodaeth ynghylch sut i wneud cwyn – ffurfiau hygyrch*

Mae gwybodaeth ynghylch sut i wneud cwyn neu roi adborth am CMC/MPTS ar gael yn y ffurfiau canlynol:

- fersiwn hygyrch ar gyfer rhaglenni darllen sgrin
- fersiwn hawdd eu darllen
- fersiynau Cymraeg a Saesneg

Yn ogystal, mae modd i ni ddarparu deunydd mewn ffurfiau eraill e.e. print mawr neu Braille, neu ar ffurf cyfieithiadau i ieithoedd eraill, os gofynnir am hyn.

#### *Ffyrdd o wneud cwyn*

Rydym yn hyblyg ac rydym yn dymuno sicrhau bod modd i bawb fanteisio ar ein proses gwyno. Amlinellir dewisiadau ynghylch cysylltu â ni yn adran [Sylwadau a chwynion](#) ar Wefan CMC.

Byddwn yn gwneud addasiadau rhesymol ar eich cyfer os oes gennych chi anghenion hygyrchedd neu anabledd, er enghraifft, cymryd cwynion dros y ffôn. A fydddech gystal â rhoi gwybod i'n staff os oes gennych chi unrhyw anghenion penodol, a byddwn yn gwneud ein gorau i sicrhau bod ein proses gwyno yn hygyrch.

## Ymatebolrwydd

Ein nod yw:

- cydnabod ein bod wedi cael cwyn cyn gynted ag y bo modd, cyn pen pum diwrnod gwaith pryd bynnag y bo modd
- ymchwilio i gwynion ac ymateb iddynt cyn pen deg diwrnod gwaith
- rhoi gwybod i chi am unrhyw oedi tebygol cyn gynted ag y byddwn yn dod yn ymwybodol ohono. Er enghraifft, wrth adolygu eich cwyn, os bydd yn dod yn eglur ei bod yn fwy cymhleth a bod angen mwy o amser er mwyn ei hystyried.

Pan fydd cwyn yn codi risg difrifol neu pan fydd yn ymwneud â mater sy'n sensitif o ran yr amser dan sylw, byddwn yn ceisio rhoi blaenoriaeth iddi neu ei huwchgwyfeirio at 3 aelod uwch o staff.

## Gwrthrychedd

Byddwn yn trin pob cwyn yn ôl ei haeddiant, waeth pwy sydd wedi ei gwneud.

Byddwn yn gweithredu mewn ffordd onest, gan drin pob achwynydd mewn ffordd deg a gyda pharch.

## Cyfrinachedd

Rydym yn cydnabod bod eich data personol chi yn bwysig i chi, ac rydym wedi ymrwymo i'r cam o'i ddal mewn ffordd ddiogel a'i ddefnyddio mewn ffordd briodol.

Rydym yn cadw cofnodion electronig am gwynion. Pan gaiff gwybodaeth bersonol adnabyddadwy ei chofnodi, caiff ei defnyddio at y diben o ymchwilio i gŵyn a'i datrys, neu er mwyn delio gyda'r broses ehangach y mynegwyd y gŵyn ynddi. Caiff ei storio a'i phrosesu gan CMC yn unol â Deddf Diogelu Data 1998.

Rydym yn adrodd am gwynion yn rheolaidd er mwyn deall a gwella perfformiad ein proses gwyno a'n gwasanaethau. Fel arfer, ni chyhoeddir adroddiadau o'r fath y tu allan i CMC/MPTS. Ni chaiff gwybodaeth bersonol adnabyddadwy ei chynnwys mewn unrhyw adroddiadau y byddwn yn eu cyhoeddi mewn ffordd ragweithiol, er mwyn diogelu cyfrinachedd y rhai dan sylw.

Gallai'r wybodaeth gael ei defnyddio gan wahanol dimau o fewn CMC. Yn ogystal, efallai y byddwn yn rhannu eich data personol gyda phartion eraill os bydd hynny'n ofynnol yn ôl y gyfraith, pan fydd hynny yn cael ei orchymyn gan lys, neu pan fydd hynny er budd y cyhoedd fel arall (er enghraifft, at ddibenion ymchwil). Pan fo modd, caiff data ei wneud yn ddienw neu bydd yn cael ei gyfuno cyn i ni ei rannu gydag unrhyw barti arall.

## Canlyniadau ac ymatebion

Yn unol ag arfer gorau ym maes delio gyda chwynion, byddwn yn ceisio rhoi sylw i'r holl bwyntiau a godir yn eich cwyn. Os na fydd modd i ni wneud hynny, byddwn yn dweud pam wrthyh.

Os byddwn wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn cymryd camau i unioni'r sefyllfa.

Pan na fydd modd cyflawni'r canlyniad yr ydych yn gobeithio ei gyflawni, byddwn yn esbonio pam, gan ystyried unrhyw bwyntiau dysgu, er enghraifft, sicrhau bod ein deunydd cyfathrebu yn fwy eglur.

Weithiau, bydd adborth gan ein cwsmeriaid yn arwain at welliannau yn y tymor hwy o ran ein prosesau, ein polisiau neu'n harweiniad. Pan fydd hyn yn digwydd, byddwn yn cofnodi'r cyfle i sicrhau gwelliant, ac yn ei drosglwyddo i gydweithiwr priodol, er mwyn iddynt ystyried y cam o'i ddatblygu.

## Atebolrwydd

Mae pob cyfarwyddiaeth o fewn CMC ac MPTS yn gyfrifol am ddelio gyda chwynion y maent yn ymwneud gyda'u maes gwaith, ac am reoli perfformiad y broses o ddelio gyda chwynion. Adroddir gwybodaeth am gwynion, tueddiadau a gwaith gwella i'r Tim Rheoli Uwch.

Mae rolau a chyfrifoldebau ein staff mewn perthynas â delio gyda chwynion fel a ganlyn:

- Hyrwyddwr Cwynion Cwsmeriaid – Y Prif Swyddog Gweithredol yw perchennog proses gwyno CMC/MPTS, ac mae'n gyfrifol am sicrhau bod cwynion a wneir gan gwsmeriaid yn cael eu trin yn unol â'r polisi hwn, gan gynnal gwelededd cwynion ymhlith rheolwyr uwch.
- Pennaeth y Tim Adolygu Corfforaethol – Yn gyfrifol am adrodd ynghylch cwynion ar draws CMC ac MPTS, ymateb i gwynion a uwchgyfeiriwyd, ynghyd â'r broses o gynnal ac o wella'r polisi a'r prosesau gwyno.
- Trafodwyr cwynion cyfarwyddiaeth – Yn gyfrifol am gofnodi ac am fonitro cwynion, ymchwilio i gwynion ac ymateb iddynt, cysylltu gyda thimau lleol er mwyn nodi cyfleoedd dysgu a sicrhau eu bod yn cael eu datrys mewn ffordd effeithiol. Mae hyn yn cynnwys adrodd ystadegau am gwynion a phwyntiau dysgu i'r Tim Adolygu Corfforaethol.
- Pob aelod o staff – Yn gyfrifol am sicrhau cyfleoedd i fanteisio ar y broses gwyno, am adrodd cwynion i drafodwyr cwynion cyfarwyddiaeth a darparu

gwybodaeth i'w defnyddio yn ystod ymchwiliadau i gwynion gan gwsmeriaid. Dylai'r holl staff ddangos ein bod yn ymateb i adborth a'n bod yn ei groesawu.

## **Gwelliant parhaus**

Mae modd i gwynion hwyluso newid, a helpu timau i gynllunio ac i ddarparu ffyrdd mwy effeithiol o weithio ac o ddarparu gwasanaeth rhagorol. Rydym yn annog yr holl staff i ddefnyddio cwynion fel cyfle i ddysgu. Rydym yn gweithio gyda thimau er mwyn cyfeirio cyfleoedd i sicrhau gwelliant, ac i sicrhau bod dysgu yn cael ei gofnodi, bod camau yn cael ei gymryd yn ei gylch, a'i fod yn cael ei adrodd ar lefel uwch.

Mae gan yr holl drafodwyr cwynion amcan parhaus sef cyfrannu at welliant parhaus y broses o ddelio gyda chwynion, trwy wneud awgrymiadau er mwyn sicrhau gwelliant a monitro perfformiad.

Rydym yn cofnodi adborth am y broses gwyno ei hun, a phan fo modd, rydym yn ei ddefnyddio er mwyn gwella'r ffordd yr ydym yn delio gyda chwynion.

## **Proses gwyno ar gyfer cwsmeriaid**

Caiff ein proses cam wrth gam ei chynnwys yn adran [Sylwadau a chwynion](#) ar Wefan CMC.