Cyngor Meddygol Cyffredinol

Polisi Cwynion Parhaus

Cyflwyniad

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau ardderchog yn yr holl ryngweithio â'n cwsmeriaid er ein bod yn cydnabod weithiau gallwn gael pethau'n anghywir neu ni allwn helpu cwsmeriaid yn y ffordd maent am inni wneud. Rydym yn ymdrin ag unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd o ddifrif ac yn gwerthfawrogi adborth gan ein cwsmeriaid a all ein helpu i adnabod pwyntiau o ddysgu a gwella ein gwasanaethau. Mae gennym broses mewn lle i ddelio â chwynion am yr ystod eang o wasanaethau rydym yn eu darparu.

Ambell waith rydym yn derbyn cwynion sydd ag anfodlonrwydd am ein penderfyniadau wrth eu gwraidd, ond yn cynnwys ychwanegiadau bychain sydd, ar y wyneb yn ymddangos yn gŵyn newydd ond, wrth archwilio, maent i'w gweld yn glir i fod am yr un mater neu thema.

Eithriadau

Mae'r polisi hwn yn ymwneud â chwynion parhaus yngylch ein gwasanaeth neu benderfyniadau blaenorol yn unig, ac yn benodol, mae'n eithrio:

- Pryderon newydd a godir am feddygon o dan drefniadau addasrwydd i ymarfer y CMC ('FTP');

- Ceisiadau am wybodaeth i'r CMC o dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 ('FOIA') neu'r Rheoliadau Diogelu Data Cyffredinol ('GDPR');

- Heriau i benderfyniadau lle nad yw'r hawl i apelio neu adolygu wedi dod i ben neu lle mae rhyw hawl gyfreithiol arall ar gael.

Cwynion parhaus

Penderfynu a yw cwyn yn barhaus

Mae'r polisi hwn yn gorgyffwrdd i raddau â'r meini prawf a osodir allan yn y polisi cwynion blinderus. Yn debyg i'r polisi hwnnw, byddem yn labelu'r cwynion yn barhaus, nid yr

Mae CMC yn elusen wedi'i chofrestru yng Nghymru a Lloegr (1089278) a'r Alban (SC037750)

unigolyn a gododd y gŵyn. Mae hyn yn briodol yng nghyd-destun ein gwaith; yn aml gall yr unigolion yr ydym yn ymdrin â nhw fod yn sâl neu'n derbyn triniaeth neu ofal parhaus. Gall unigolion hefyd fod wedi cael profiadau wirioneddol anodd neu drawmatig sydd wedi eu harchwilio drwy ein trefniadau addasrwydd i ymarfer a'u hystyried o dan ein mecanwaith adolygu mewnol ('Rheol 12'). Hyd yn oed os ydym yn penderfynu fod y cwynion a godwyd wedi dod yn barhaus, nid yw hynny'n nacáu unrhyw bryderon FTP newydd rhag cael eu codi ac, os ydynt yn wirioneddol yn rhai newydd, byddem yn dal i ystyried y pryderon hynny, yn unol â'n trefniadau arferol a'n swyddogaeth statudol.

Mae ein ffocws felly ar y cwynion dan sylw ac a ydynt yn ymddangos i fod o natur debyg i'r rhai rydym eisoes wedi eu hystyried, gyda'r un fath o anfodlonrwydd canolog wrth wraidd y cwynion.

I helpu inni benderfynu a yw cwynion wedi dod yn barhaus, byddwn yn cymryd i ystyriaeth yr hanes cyflawn a chyd-destun ein rhyngweithiadau â'r unigolyn. Gall y materion arbennig a fydd yn goleuo ein penderfyniad gynnwys:

- Gwrthod parhaus i dderbyn esboniadau neu benderfyniadau heb ddarparu unrhyw wybodaeth neu dystiolaeth newydd;
- Ymestyn neu'n ceisio ail-agor cwyn heb ddarparu tystiolaeth sylweddol newydd;
- Cyfathrebiadau neu geisiadau i staff sy'n eithriadol neu'n ddifrïol;
- Gofyniadau neu ddisgwyliadau afresymol ar adnoddau'r CMC;
- Codi materion sy'n ychydig yn wahanol i'r cwynion gwreiddiol ond yn gyffredinol debyg o ran natur neu am yr un mater cyffredinol, fel penderfyniad FTP neu Gofrestriadau.

Gwrthod parhaus i dderbyn esboniadau neu benderfyniadau neu ymestyn cwyn

Wrth ystyried hyn, byddwn yn cymryd i ystyriaeth:

- Hanes ein rhyngweithiadau â'r unigolyn;
- Unrhyw fethiannau neu wallau yn y gwasanaeth a gyflawnwyd gennym ac a ydym wedi ymddiheuro neu wedi ymdrin â'r methiant hwnnw;
- A ydym wedi dilyn ein polisïau cwynion cyhoeddedig a threfniadaeth berthnasol eraill fel mecanweithiau adolygu mewnol neu hawliau i apelio;

Yng ngoleuni'r uchod, byddwn yn ystyried a ydym wedi darparu esboniadau digonol, arwyddo ein hawliau i apelio yn briodol ac wedi cynghori mad ydym yn bwriadu ymateb ymhellach ar yr un mater neu rai tebyg.

Mae CMC yn elusen wedi'i chofrestru yng Nghymru a Lloegr (1089278) a'r Alban (SC037750)

Cyfathrebiadau neu eithriadol neu ddifrïol a/neu ofyniadau neu ddisgwyliadau afresymol ar adnoddau'r CMC

Os, fel y disgrifir uchod, mae achwynydd yn gwrthod derbyn ein hymatebion ac yn parhau i wneud cwynion o natur neu thema debyg, gellid ystyried hyn yn cwyno parhaus. Mae enghreifftiau'n cynnwys:

- Gwneud nifer uchel o geynion am yr un mater(ion);
- Parhau i godi'r gŵyn ar ôl i'r polisi cwynion wedi ei weithredu ac wedi dod i ben;
- Codi cwynion parhaus am ein gwasanaeth pan mae'r anfodlonrwydd mewn gwirionedd ag un o'n penderfyniadau statudol;
- Gwneud cwynion cysylltiedig pellach sawl gwaith, neu'n cynnwys darnau bychain o wybodaeth bellach am gŵyn neu bryder rydym eisoes wedi ymdrin ag ef/hi;
- Eithrio cwsmeriaid ag anghenion am addasiad rhesymol, ceisiadau i osod llinellau terfyn ar staff y CMC neu roi pwysau ar staff ac adnoddau gyda gohebiaeth ail-adroddllyd sylweddol.

Ymdrin â chwynion parhaus

Os yw aelod o staff yn teimlo fod cwyn wedi dod yn barhaus, dylid cyfeirio'r mater at y Tîm Adolygu Corfforaethol iddynt ei ystyried yn unol â'r polisi hwn.

Os penderfynir fod y gŵyn yn un barhaus, bydd y Tîm Adolygu Corfforaethol, neu Gyfarwyddwr Cysylltiol, yn ymateb yn uniongyrchol i'r achwynydd yn egluro ei resymau ac yn ail-adrodd na fydd ymatebion pellach yn cael eu hanfon ynghylch y gŵyn hon/cwynion hyn. Bydd y Tîm Adolygu Corfforaethol hefyd yn ystyried a ddylid cyfyngu ar ohebu â'r achwynydd.

Bydd y penderfyniad i ddatgan y gŵyn fel un barhaus yn cael ei gofnodi yng nghofod cwynion Siebel at ddefnydd yn y dyfodol.

Mae unrhyw ddatganiad yn cyfeirio at y cwynion yn y rhyngweithiadau penodol hyn â'r gŵyn; bydd unrhyw gwynion neu bryderon o'r newydd go iawn yn dal i'w cael eu hystyried yn ôl ein polisïau a'n trefniadau.

Mae CMC yn elusen wedi'i chofrestru yng Nghymru a Lloegr (1089278) a'r Alban (SC037750)

Cyfyngu ar gysylltu yn y dyfodol

Os ystyrir cwyn yn un barhaus, efallai bydd angen cyfyngu ar gysylltu â'r achwynydd yn y dyfodol. Gall dewisiadau ar gyfer hyn gynnwys:

- Dim cysylltiad pellach dros y ffôn, yn ddibynnol ar unrhyw addasiadau rhesymol sydd mewn lle;
- Trosglwyddo e-byst yn awtomatig i flwch post penodol lle gellir eu hasesu am wybodaeth newydd;
- Person cyswllt a enwir oddi mewn i'r Tîm Adolygu Corfforaethol sy'n gyfarwydd â'r cefndir i'r cwynion ac a all asesu a oes unrhyw wybodaeth newydd go iawn.

Herio penderfyniad bod cwynion wedi dod yn barhaus

Os yw'r achwynydd yn dymuno herio'r penderfyniad, gall wneud hynny drwy ysgrifennu at y Tîm Adolygu Corfforaethol.

Mae CMC yn elusen wedi'i chofrestru yng Nghymru a Lloegr (1089278) a'r Alban (SC037750)