Pwy fydd yn gallu helpu gyda'ch pryder os na fyddwn ni yn gallu helpu?

Yn aml, y lle gorau i ddechrau yw siarad gyda'r bobl a fu'n ymwneud â'ch gofal neu'ch triniaeth, os ydych chi'n teimlo'n gyffyrddus gwneud hynny. Bydd gan yr ysbyty, y practis meddyg teulu, neu'r clinig lle y cawsoch ofal eu gweithdrefnau cwyno eu hunain.

Os na fydd hyn yn helpu, neu os na fyddwch allwch fynegi eich pryder yn y fath ffordd, ceir sefydliadau sy'n gallu eich helpu.[7]

Lloegr	Gogledd Iwerddon	Yr Alban	Cymru
GIG Lloegr www.england.nhs.uk/contact-us/complaint/complaining-to-nhse/ 0300 311 22 33	**Gwasanaeth iechyd Gogledd Iwerddon** www.nidirect.gov.uk/articles/raising-concern-or-making-complaint-about-health-services 028 9536 3893	**NHS Inform** www.nhsinform.co.uk 0800 22 44 88	**GIG Cymru** https://phw.nhs.wales/use-of-site/complaints/
Os byddwch yn anfodlon gyda chanlyniad eich cwyn, gallwch ofyn i'r **Ombwdsmon Seneddol a'r Gwasanaeth Iechyd** ymchwilio. www.ombudsman.org.uk 0345 015 4033	Os byddwch yn anfodlon gyda chanlyniad eich cwyn, gallwch ofyn i **Ombwdsmon Gogledd Iwerddon** ymchwilio. www.ni-ombudsman.org.uk 0800 343 424	Os byddwch yn anfodlon gyda chanlyniad eich cwyn, gallwch ofyn i **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban** ymchwilio. www.spso.org.uk 0800 377 7330	Os byddwch yn anfodlon gyda chanlyniad eich cwyn, gallwch ofyn i **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru** ymchwilio. www.ombudsman-wales 0300 790 0203
Mae **Healthwatch** yn cynnig arweiniad cyfrinachol ac am ddim er mwyn eich helpu i wneud cwyn ffurfiol. www.healthwatch.co.uk 03000 683 000	Mae'r **Cyngor Cleifion a Chleientiaid** yn cynnig cymorth i chi gyda chwestiynau, pryderon, neu gwynion am iechyd a gofal cymdeithasol. www.patientclientcouncil.hscni.net 0800 917 0222	Mae'r **Gwasanaeth Cyngor a Chymorth i Gleifion** yn cynnig arweiniad cyfrinachol ac am ddim er mwyn eich helpu i wneud cwyn ffurfiol. www.cas.org.uk/pass 0800 917 2127	Mae gan Fwrdd y **Cynghorau Iechyd Cymuned yng Nghymru** wasanaeth cymorth am ddim er mwyn eich helpu i wneud cwyn. https://boardchc.nhs.wales/get-help/ 02920 235 558

7 Gallwch gael gwybod mwy am y sawl y gallwch gysylltu â nhw ar y tudalennau help lleol ar ein gwefan - www.gmc-uk.org/concerns/information-for-patients/local-help-services

Sut i fynegi pryder gyda ni

Os yw'ch pryder yn rhywbeth y gallwn ni ei ystyried, gallwch ei godi gyda ni mewn sawl ffordd. Dewiswch y ffordd sydd fwyaf addas i chi ac yr ydych chi'n teimlo'n fwyaf cyffyrddus gyda hi.

- Ewch ati i lenwi ein ffurflen ar-lein[8] – dyma'r ffordd gyflymaf a hawsaf i'r rhan fwyaf o bobl fynegi pryder gyda ni.
- Os hoffech gael cymorth wrth fynegi eich pryder, ffoniwch ni ar 0161 923 6602. Gall cynghorydd drafod y dewisiadau gyda chi.
- Llenwch y ffurflen sy'n cyd-fynd gyda'r llyfryn hwn a'i hanfon yn ôl at General Medical Council, Fitness to Practise, 3 Hardman Street, Manchester, M3 3AW.

Ceir rhagor o wybodaeth am y cymorth y gallwn ei gynnig i chi ar y dudalen nesaf.

Y wybodaeth y bydd angen i ni ei chael gennych chi

Pan fyddwch yn mynegi pryder, mae'n bwysig eich bod yn anfon popeth atom o'r rhestr isod mor gynnar ag y bo modd. Bydd y wybodaeth hon yn ein helpu i benderfynu a fyddwn yn ymchwilio neu beidio. Bydd angen i ni gael:

- enw a chyfeiriad gwaith y meddyg
- cyfeirnod CMC y meddyg – gallwch weld hwn ar y gofrestr feddygol[9]
- esboniad o'ch pryder, gan gynnwys y dyddiad(au) pan ddigwyddodd y digwyddiad(au)
- copïau o unrhyw wybodaeth ategol, megis unrhyw lythyrau neu negeseuon e-bost yr ydych chi wedi'u hanfon i'r sefydliad perthnasol, ymddiriedolaethau GIG, neu fyrddau iechyd am eich pryder
- enwau a chyfeiriadau unrhyw un a fu'n dyst i'r digwyddiad neu a oedd yn ymwneud â'r digwyddiad(au).

Os na fyddwn yn gallu gwneud penderfyniad gan ddefnyddio'r wybodaeth a ddarparwyd gennych, byddwn yn rhoi gwybod pam i chi. Efallai y byddwn yn gofyn i chi am wybodaeth ychwanegol a fyddai o gymorth wrth i ni ystyried eich pryderon ymhellach.

8 Trowch at ein ffurflen ar-lein ar ein gwefan – www.gmc-uk.org/concerns/raise-a-concern

9 Trowch at y gofrestr feddygol yma – www.gmc-uk.org/registration-and-licensing/the-medical-register#searchTheRegister

Yr hyn i'w ddisgwyl os byddwch yn mynegi pryder gyda ni

Mae teimlo'n nerfus ynghylch cysylltu gyda ni yn deimlad normal, ond rydym yma i'ch cynorthwyo. Mae ein siarter cleifion yn nodi ein hymrwymiadau i chi.

Byddwn yn eich trin gydag urddas a pharch.

Byddwn yn gwrando ar eich pryderon ac yn rhoi digon o amser i chi esbonio'ch sefyllfa. Rydym yn deall eich bod yn mynd trwy gyfnod anodd efallai, a gallwn drefnu cymorth cyfrinachol trwy ein Gwasanaeth Cymorth Annibynnol.[10] Byddwn yn ystyried eich pryderon o ddifrif.

Byddwn yn eich helpu i ddarganfod y ffordd orau o fynegi eich pryder.

Rydym yn dymuno eich helpu i fynegi eich pryder i'r sefydliad cywir. Weithiau, ni fydd hwnnw, ond mewn achosion eraill, efallai y bydd sefydliad arall mewn sefyllfa well i'ch helpu. Os nad yw eich pryder yn rhywbeth y gallwn ddelio ag ef, bydddwn yn ceisio eich helpu i ddarganfod y lle cywir.

Byddwn yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi.

Byddwn yn esbonio sut y byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn a sut y byddwn yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am ein cynnydd. Byddwn yn rhoi gwybod i chi os bydd unrhyw oedi a byddwn yn darparu manylion cyswllt er mwyn i chi wybod pwy y dylech gysylltu â nhw am ddiweddariadau neu wybodaeth ychwanegol.

Byddwn yn cyfathrebu mewn ffordd sy'n addas i chi.

Byddwn yn addasu ein deunydd cyfathrebu er mwyn bodloni eich anghenion chi yn y ffordd orau. Rydym yn dymuno ei gwneud mor hawdd ag y bo modd i chi ddeall y wybodaeth y byddwn yn ei rhoi i chi a'r penderfyniadau y byddwn yn eu gwneud. Gallwch siarad gyda ni dros y ffôn, ysgrifennu atom neu anfon neges e-bost atom. Mae ein Gwasanaeth Cyswllt Cleifion[11] yn cynnig cyfarfodydd wyneb yn wyneb os byddwn yn penderfynu cynnal ymchwiliad am eich pryderon.

Byddwn yn trin eich gwybodaeth yn ofalus.

Byddwn yn cynnal cyfrinachedd i'r graddau y bydd hynny'n bosibl. Os byddwn yn credu bod angen i ni rannu eich gwybodaeth neu'ch manylion gydag eraill y tu allan i'n sefydliad er mwyn ein helpu i ddelio gyda'ch pryder, byddwn yn rhoi gwybod i chi ac yn gofyn am eich safbwyntiau.

Byddwn yn dysgu o'ch profiad gyda ni.

Efallai na fyddwn wastad yn gallu sicrhau'r canlyniad neu'r ateb yr ydych yn ei ddymuno, ond rydym yn dymuno dysgu o'ch profiad o fynegi pryder i ni. Os byddwn wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn ymddiheuro. Byddwn yn defnyddio eich adborth i wella ein gwasanaethau.

10 I gael gwybod mwy am ein Gwasanaeth Cymorth Annibynnol, trowch at www.victimsupport.org.uk/more-us/why-choose-us/specialist-services/gmc-and-nmc-independent-support/

11 Gwasanaeth Cyswllt Cleifion – http://www.gmc-uk.org/concerns/supporting-you-with-your-concern/patient-liaison-service.

Beth fydd yn digwydd pan fyddwch yn cysylltu gyda ni i fynegi pryder?

Pan fyddwn yn cael eich pryder, byddwn yn ei adolygu'n ofalus i weld a yw'n rhywbeth y bydd angen i ni ymchwilio iddo.

Rydym yn gwerthfawrogi y gallai mynegi pryder fod yn brofiad sy'n peri straen, felly byddwn yn ymchwilio iddo mor gyflym ag y gallwn gan anelu i gysylltu â chi cyn pen pythefnos. Po fwyaf o wybodaeth berthnasol y byddwch yn ei darparu, y cyflymaf y gallwn ystyried eich pryder.

Gweler tudalen 6 am restr o'r wybodaeth a fydd yn ein helpu i ystyried eich pryder.

Ar rai achlysuron, efallai y bydd angen i ni hysbysu'r meddyg a'u cyflogwr o'ch pryder. Diben hyn yw sicrhau y gallwn gael rhagor o wybodaeth a deall a oes unrhyw gamau wedi cael eu cymryd i roi sylw iddo yn barod. Ond, byddwn yn trafod gyda chi yn gyntaf cyn i ni wneud hyn, gan roi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi trwy gydol y broses.

Ar ôl i ni orffen ystyried eich pryder, byddwn yn eich gwahodd i gyfarfod i drafod y canlyniad gyda chi.

Pa gymorth sydd ar gael i chi?

O siarad gyda phobl sydd wedi mynegi pryder, rydym yn gwybod ei fod yn gallu bod yn brofiad brawychus. Os bydd angen i chi gael cymorth wrth i ni ymchwilio i'ch pryder, ceir sefydliadau sy'n gallu eich helpu chi.

Mae hyn yn cynnwys y Gwasanaeth Cymorth Annibynnol – llinell gymorth gyfrinachol ac am ddim i gleifion, tystion ac aelodau teuluol[12] sydd wedi mynegi pryder gyda ni.

Am wasanaethau cymorth eraill sydd ar gael yn eich ardal, gweler tudalen 5 neu ein tudalennau cymorth lleol.[13]

Os byddwn yn penderfynu peidio ymchwilio i'ch pryder

Os byddwn yn penderfynu peidio ymchwilio, byddwn yn rhoi gwybod i chi byddwn yn esbonio ein rhesymau. Efallai y byddwn yn dangos copi o'ch pryder i'r meddyg er mwyn iddynt allu ei ddefnyddio i ddysgu. Dim ond os byddwch yn teimlo'n gyffyrddus ynghylch rhannu'r wybodaeth y byddwn yn gwneud hyn.

Trowch at dudalen 9 i ddarganfod yr hyn a fydd yn digwydd os byddwn yn penderfynu ymchwilio i'ch pryder.

Pan fyddwn yn ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am yr hyn yr ydym

12 I gael gwybod mwy am y Gwasanaeth Cymorth Annibynnol, trowch at www.victimsupport.org.uk/more-us/why-choose-us/specialist-services/gmc-and-nmc-independent-support/

13 Gallwch gael gwybod mwy am wasanaethau cymorth eraill sy'n gallu eich helpu ar ein gwefan - www.gmc-uk.org/concerns/information-for-patients/local-help-services

Yr hyn fydd yn digwydd os byddwn yn ymchwilio i'ch pryder?

yn ei wneud. Gan amlaf, bydd aelod o'n Gwasanaeth Cyswllt Cleifion yn cyfarfod gyda chi ar ddechrau'r ymchwiliad i drafod yr hyn a fydd yn digwydd nesaf ac ateb unrhyw gwestiynau.

Bydd eich Swyddog ymchwilio ar gael hefyd trwy gydol y broses, a byddant yn cysylltu â chi bob tair wythnos i roi gwybod i chi am y cynnydd sy'n cael ei sicrhau yn yr ymchwiliad.

Os byddwn yn credu bod y meddyg yr ydych chi wedi mynegi pryder amdanynt yn parhau i beri risg i gleifion neu'r cyhoedd wrth i ni ymchwilio, gallwn ofyn i'r Gwasanaeth Tribiwnlys Ymarferwyr Meddygol (MPTS)[14] gyfyngu ar waith y meddyg neu atal eu gwaith dros dro.

Yr hyn fydd yn digwydd ar ôl i ni orffen ein hymchwiliad?

Ar ôl cwblhau ein hymchwiliad, byddwn yn cymryd un o'r camau canlynol:

- **penderfynu nad oes angen cymryd camau pellach** – mewn rhai achosion, byddwn yn penderfynu na fydd angen i ni gymryd camau yn erbyn meddyg. Dim ond pan fyddwn yn teimlo bod y meddyg wedi gwneud ymdrech fawr i sicrhau na fyddant yn gwneud y camgymeriad hwn eto ac nad ydynt yn peri risg i ddiogelwch cleifion y bydd hyn yn digwydd.
- **rhoi rhybudd i'r meddyg** – bydd hyn yn digwydd pan fyddwn yn cytuno bod ymddygiad neu weithredoedd meddyg yn is na'r safon yr ydym yn ei ddisgwyl ganddynt, ond nid oes angen cyfyngu ar eu gwaith.
- **cytuno ar ymgymeriadau** – yn yr achos hwn, byddwn yn gofyn i'r meddyg ymrwymo i gytundeb i wella'r ffordd y maent yn gweithio. Gallai hyn gynnwys cyflawni hyfforddiant penodol neu weithio dan oruchwyliaeth.
- **eu cyfeirio at dribiwnlys** – gallwn ofyn i MPTS gynnal gwrandawiad er mwyn penderfynu a ddylid cyfyngu ar neu ddiddymu hawl meddyg i wneud gwaith meddygol yn y DU.

Beth bynnag fo'r canlyniad, byddwn wastad yn rhoi gwybod ein penderfyniad i chi, gan gynnig y cyfle i chi drafod y camau nesaf neu i ofyn unrhyw gwestiynau sydd gennych efallai.

14 Gallwch gael gwybod mwy am y Gwasanaeth Tribiwnlys Ymarferwyr Meddygol (MPTS) ar ei wefan – https://www.mpts-uk.org/cymraeg

E-bost: gmc@gmc-uk.org

Gwefan: gmc-uk.org

Ffôn: 0161 923 6602

Ffôn testun: **dylech ddeialu 18001**, yna **0161 923 6602** er mwyn defnyddio'r gwasanaeth Cyfleu Testun

I ofyn am y cyhoeddiad hwn mewn ffurf neu iaith arall, ffoniwch ni ar **0161 923 6602** neu anfonwch e-bost atom, **publications@gmc-uk.org**.

Ymunwch â'r sgwrs

@gmcuk

facebook.com/gmcuk

linkd.in/gmcuk

youtube.com/gmcuktv

Cyhoeddwyd Gorffennaf 2023
© 2023 Cyngor Meddygol Cyffredinol

Mae modd atgynhyrchu'r testun yn y ddogfen hon yn rhad ac am ddim mewn unrhyw ffurf neu gyfrwng, ar yr amod ei fod yn cael ei atgynhyrchu mewn ffordd gywir ac nid mewn cyd-destun camarweiniol. Rhaid cydnabod hawlfraint CMC dros y deunydd a nodi teitl y ddogfen.

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

Cod: GMC/SYWYC_W/0723

Cyngor Meddygol Cyffredinol