Cwyno i'r GIG yng Nghymru

Mae'r canllaw hunangymorth hwn yn cynnwys yr holl wybodaeth y dylech chi fod ei hangen i gwyno i'r GIG yng Nghymru os nad ydych chi'n hapus â'r driniaeth rydych chi neu anwylyn wedi'i derbyn.

Os oes gennych chi unrhyw gwestiynau eraill, ewch i'n gwefan www.avma.org.uk/help-advice lle gallwch chi gael mwy o gyngor ac amrywiaeth o ganllawiau hunangymorth arbenigol, neu ffoniwch ein llinell gymorth.

Contents

Gweithio i Wella 2
Ble ddylwn i ddechrau? 2
Beth yw'r amserlen ar gyfer codi pryder? 2
Alla' i gwyno ar ran rhywun arall? 2
Beth ddylai ddigwydd unwaith rydw i wedi codi fy mhryder? 2
Beth ddylwn i ei wneud os yw fy mhryder yn ymwneud â darparwr gofal sylfaenol? 2
Pa mor hir ddylai'r ymchwiliad gymryd? 3
Beth os ydw i'n anhapus â chanlyniad yr ymchwiliad i'm pryder? 3
Beth os yw fy mhryder yn cynnwys honiad o niwed meddygol? 3
Beth yw gwneud iawn am gamweddau? 3
Alla' i geisio cyngor cyfreithiol? 3
Beth yw uchafswm y iawndal y gellir ei hawlio? 3
Beth sy'n digwydd nesaf os ydw i'n penderfynu derbyn cynnig iawndal? 4
Alla' i dal geisio hawliad trwy'r llwybr achosion sifil os fydda' i'n penderfynu gwrthod cynnig iawndal dan drefniadau gwneud iawn am gamweddau, neu os na wneir cynnig? 4
Sut mae hyn yn effeithio ar y cyfyngiad amser o 3 blynedd ar gyfer ceisio hawliad trwy'r broses ymgyfreitha sifil? 4
Beth ddylai ddigwydd os ydw i'n hawlio mwy na £25,000? 4

avma
action *against* medical accidents

Yr elusen dros **ddiogelwch** a **chyfiawnder cleifion**

AvMA is the charity for patient

Ewch i'n gwefan am amrywiaeth eang o wybodaeth, cymorth a chyngor ar bethau fel:

- cwyno
- cymorth ar gyfer cwêst
- mynd i gyfraith

www.avma.org.uk/help-advice

Neu ffoniwch ein llinell gymorth

(10am – 3.30pm o ddydd Llun i ddydd Gwener)

0345 123 2352

Freedman House,
Christopher Wren Yard,
117 High Street,
Croydon CR0 1QG

www.facebook.com/AvMAuk

@AvMAuk

bit.ly/AvMAYouTube

Mae Action against Medical Accidents (AvMA) yn elusen gofrestredig yng Nghymru a Lloegr (rhif 299123) ac yn yr Alban (rhif SCO39683)

Gweithio i Wella

Ers mis Ebrill 2011, mae system newydd o'r enw Gweithio i Wella wedi disodli Gweithdrefn Gwyno'r GIG yng Nghymru. Diffinnir cwyn dan y system newydd hon fel 'pryder', sef teimlo'n anhapus ynglŷn ag unrhyw wasanaeth y mae'r GIG wedi'i ddarparu a'i ariannu, gan gynnwys triniaeth y mae'r GIG yng Nghymru'n ei hariannu, hyd yn oes os mai yn Lloegr y mae hon yn cael ei darparu. Fe allai hyn arwain at gael ymchwiliad i'ch pryderon, at gael ymddiheuriad neu at wella gwasanaethau.

Fodd bynnag, nid yw'r broses hon yn gallu delio â'r canlynol:

- Triniaeth neu ofal iechyd preifat (gan gynnwys triniaeth ddeintyddol breifat)
- Cwyn a wnaed ac yr ymchwiliwyd iddi dan y trefniadau a oedd ar waith cyn mis Ebrill 2011.

Ble ddylwn i ddechrau?

Os ydych chi'n teimlo'ch bod chi'n gallu, fe fydden ni'n cynghori'ch bod chi, yn y lle cyntaf, yn siarad â'r staff a oedd yn gyfrifol am ddarparu'ch gofal. Mae'n bosibl y bydd hyn yn gallu datrys eich pryderon ar unwaith. Os nad yw hyn yn datrys eich pryderon neu os nad ydych chi'n teimlo'ch bod chi'n gallu siarad â'r staff, yna gallwch chi gysylltu ag aelod o'r tîm pryderon yn yr ymddiriedolaeth GIG neu'ch bwrdd iechyd lleol.

Os oes angen cymorth arnoch chi i godi'ch pryder, yna efallai y byddai'n ddefnyddiol cysylltu â'ch cyngor iechyd cymuned (CIC) lleol. Mae'r cynghorau hyn yn darparu gwasanaeth eirioli annibynnol sy'n rhad ac am ddim.

Beth yw'r amserlen ar gyfer codi pryder?

Dylid codi pryder o fewn 12 mis o'r digwyddiad dan sylw ond, yn ddelfrydol, dylid ei godi mor fuan ar ôl y digwyddiad â phosibl, fel bod y manylion dal yn glir yn eich meddwl. Hyd yn oes os bydd 12 mis wedi mynd heibio, os oes yna resymau dilys dros yr oedi, fel ymdopi â phrofedigaeth neu salwch, mae'n bosibl y byddan nhw'n dal i gytuno i ymchwilio i'ch pryderon.

Alla' i gwyno ar ran rhywun arall?

Gallwch, ond fe fydd gofyn gweld eu caniatâd ysgrifenedig fel rheol.

Beth ddylai ddigwydd unwaith rydw i wedi codi fy mhryder?

Fe ddylech chi dderbyn cydnabyddiaeth bod eich pryder wedi'i dderbyn o fewn 2 ddiwrnod gwaith. Fe fyddan nhw hefyd yn gofyn ichi a oes gennych chi unrhyw anghenion penodol a faint o ran yr hoffech chi ei chwarae. Os y bydd yn briodol gweld eich cofnodion meddygol fel rhan o'r broses ymchwilio, fe fyddan nhw'n gofyn ichi gydsynio i hynny. Uwch reolwr ymchwiliadau fydd yn gyfrifol am ymchwilio i'ch pryder, a bydd hefyd yn gallu dirprwyo gwaith i rywun ag awdurdod i weithredu ar ei ran.

Hefyd, fel rhan o'r broses ymchwilio, penderfynir a oes angen cyngor arbenigol ychwanegol ai peidio. Er enghraifft: cael barn feddygol annibynnol.

Mae'n bosibl y byddan nhw'n gofyn ichi a ydych chi eisiau cael cyfarfod i drafod eich pryderon.

Beth ddylwn i ei wneud os yw fy mhryder yn ymwneud â darparwr gofal sylfaenol?

Meddygon teulu, deintyddion, pobl sy'n darparu gwasanaeth offthalmig a fferyllwyr sy'n darparu gwasanaethau dan drefniadau â byrddau iechyd lleol yw darparwyr gofal sylfaenol.

Gallwch chi naill ai godi'ch pryder â darparwr gofal iechyd sylfaenol yn uniongyrchol neu gysylltu â'ch bwrdd iechyd lleol i ymchwilio i'ch pryderon yn unol â'r rheoliadau sydd eisoes wedi'u disgrifio. Dylai'r bwrdd iechyd lleol gysylltu â chi o fewn 2 ddiwrnod o dderbyn eich pryder, i ofyn ichi gydsynio iddyn nhw gysylltu â'r darparwr gofal sylfaenol ac i gael gwybod a yw'r darparwr gofal iechyd sylfaenol wedi ymateb i'ch pryder yn barod.

Os ydych chi wedi cydsynio a dydy'r darparwr gofal sylfaenol heb ymateb yn barod, fe fydd y bwrdd iechyd lleol yn penderfynu o fewn 5 diwrnod gwaith a fydd yn ymchwilio i'r pryder neu a yw'n teimlo y byddai'n fwy priodol i'r darparwr gofal sylfaenol ymchwilio iddo. Os yw'r darparwr gofal sylfaenol wedi ymateb i'ch pryder yn barod, nid yw'r BILl yn gallu ymchwilio iddo eto.

Pa mor hir ddylai'r ymchwiliad gymryd?

Yn y rhan fwyaf o achosion, boed yn bryderon sy'n ymwneud ag ymddiriedolaethau GIG neu â darparwyr gofal sylfaenol, fe ddylech chi dderbyn ymateb terfynol o fewn 30 diwrnod o'r dyddiad y gwnaethoch chi gyflwyno'ch pryder gyntaf. Os na allan nhw gwblhau'r broses o fewn 30 diwrnod, yna fe ddylen nhw roi gwybodaeth ichi'n gyson a dweud wrthych chi pryd y gallwch chi ddisgwyl ymateb.

Beth os ydw i'n anhapus â chanlyniad yr ymchwiliad i'm pryder?

Os ydych chi'n anfodlon â chanlyniad yr ymchwiliad, mae gennych chi hawl i fynd â'ch pryder gerbron yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus.

Mae gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru bwerau cyfreithiol i ymchwilio i gwynion ynglŷn â gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru os ydych chi'n teimlo'ch bod chi wedi'ch trin yn annheg neu os ydych chi wedi derbyn gwasanaeth anfoddhaol oherwydd methiant ar ran y darparwr gwasanaeth penodol hwnnw. Mae hyn yn cynnwys byrddau iechyd, ymddiriedolaethau GIG a gwasanaethau meddygon teulu. Fel rheol, fe fydd disgwyl ichi gwyno o fewn 12 mis o ddod yn ymwybodol o'r broblem. Fodd bynnag, fe fydd yr Ombwdsmon yn ystyried faint o amser y bu'r darparwr gofal iechyd dan sylw yn ymchwilio i'ch cwyn ar y dechrau.

Beth os yw fy mhryder yn cynnwys honiad o niwed meddygol?

Os ydych chi'n teimlo'ch bod wedi'ch niweidio'n feddygol, mae'n bosibl y bydd angen gwneud ymchwiliadau pellach fel rhan o drefniadau Gwneud Iawn am Gamweddau'r GIG. Os penderfynir bod yna atebolrwydd cymwys neu y gallai fod atebolrwydd cymwys (h.y. bod yna resymau dros, neu y gallai fod rhesymau dros wneud iawn am gamweddau) fe ddylai'r corff GIG roi ymateb interim ichi o fewn 30 diwrnod o dderbyn eich pryder gyntaf.

Manylion cyswllt

Gallwch chi gysylltu â'r tîm cynghori ar gwynion yn swyddfa'r Ombwdsmon yn:

Ffôn: **0845 601 0987**
www.ombudsman-wales.org.uk

Beth yw gwneud iawn am gamweddau?

Mae gwneud iawn am gamweddau'n berthnasol i sefyllfaoedd lle rydych chi o bosibl wedi'ch niweidio o ganlyniad i'ch triniaeth. Mae gwneud iawn am gamweddau'n golygu cynnig un neu gyfuniad o'r canlynol:

- Esboniad
- Ymddiheuriad ysgrifenedig
- Adroddiad ar y camau sydd wedi'u cymryd neu a fydd yn cael eu cymryd i atal digwyddiadau tebyg rhag codi yn y dyfodol
- Cynnig iawndal ariannol a/neu driniaeth adferol

(Mae triniaeth adferol yn cyfeirio at driniaeth feddygol a gynigir ichi er mwyn ceisio'ch adfer i gyflwr mor agos â phosibl i'r cyflwr y byddech chi wedi bod ynddo pe bai'r niwed meddygol heb ddigwydd.)

Fel yn achos ceisio hawliad sifil am esgeulustod, ni ellir ystyried gwneud iawn ariannol am gamweddau oni phrofir bod corff y GIG wedi methu yn ei ddyletswydd gofal ac y profir mai torri'r ddyletswydd gofal honno sydd wedi achosi'r niwed. Dim ond pan fodlonir y ddau brawf hyn yr ystyrir talu iawndal. Mae yna amod ynghlwm wrth unrhyw iawndal ariannol, sef na fyddwch chi'n ceisio iawn am yr un peth trwy fwy o achosion sifil.

Alla' i geisio cyngor cyfreithiol?

Yn unol â rheoliadau gwneud iawn am gamweddau, fe fydd cyngor cyfreithiol ar gael am ddim, ond gellir ei geisio'n unig oddi wrth gyfreithwyr sy'n arbenigo mewn esgeulustod clinigol ac sydd wedi'u hachredu gan Gymdeithas y Cyfreithwyr neu AvMA.

Beth yw uchafswm y iawndal y gellir ei hawlio?

Dan y trefniadau gwneud iawn am gamweddau, £25,000 yw uchafswm y iawndal y gellir ei hawlio. Fe fydd hyn yn cynnwys iawndal cyffredinol (am ddioddef poen a cholli mwynder) ac iawndal arbennig (colled ariannol, fel colli enillion a chost gofal a chymorth).

Beth sy'n digwydd nesaf os ydw i'n penderfynu derbyn cynnig iawndal?

Fe ddylech chi dderbyn penderfyniad ynglŷn â pha fath o wneud iawn am gamweddau y byddwch chi'n cael ei gynnig, o fewn 12 mis o'r adeg y byddwch chi wedi codi'ch pryder gyntaf. Os ydych chi wedi derbyn y cyngor cyfreithiol am ddim, bydd copïau o'r cynnig a'r holl dystiolaeth a oedd wedi cefnogi'r penderfyniad, gan gynnwys barn arbenigwr meddygol annibynnol, hefyd yn cael eu hanfon at eich cynghorydd cyfreithiol. Os cynigir iawndal, mae gennych chi 6 mis o ddyddiad y cynnig i'w dderbyn neu ei wrthod. Os ydych chi'n penderfynu derbyn y cynnig, yna gwaherddir chi rhag ceisio hawliad arall trwy'r llwybr ymgyfreitha sifil yn ddiweddarach.

Alla' i dal geisio hawliad trwy'r llwybr achosion sifil os fydda' i'n penderfynu gwrthod cynnig iawndal dan drefniadau gwneud iawn am gamweddau, neu os na wneir cynnig?

Nid oes yn rhaid ichi dderbyn cynnig, ac nid yw cynnig yn eich gwahardd rhag ceisio hawliad trwy'r llwybr ymgyfreitha sifil. Fodd bynnag, fe'ch cynghorir i ystyried hyn o ddifrif, yn enwedig os yw'ch cynghorydd cyfreithiol o'r farn bod hyn yn gynnig rhesymol. Mae'n bwysig cofio'i bod hi'n debygol y byddai yna gostau i'w talu pe baech chi'n penderfynu ceisio hawliad trwy'r llwybr achosion sifil yn lle.

Os na wneir cynnig, mae gennych chi hawl i geisio cyngor cyfreithiol amgen oddi wrth gyfreithiwr i weld a fyddai'n ddichonol ceisio hawliad cyfreithiol trwy'r broses ymgyfreitha sifil. Fe allai hyn fod yn ddefnyddiol i gadarnhau a oedd penderfyniad corff y GIG yn un rhesymol ai peidio. Fodd bynnag, efallai y bydd hi'n anodd cael hyn wedi'i ariannu os nad oedd y dystiolaeth a ddylanwadodd ar benderfyniad y GIG i beidio â chynnig iawndal yn gefnogol.

Sut mae hyn yn effeithio ar y cyfyngiad amser o 3 blynedd ar gyfer ceisio hawliad trwy'r broses ymgyfreitha sifil?

Mae'n bwysig nodi bod cyfnod y cyfyngiad amser o dair blynedd ar gyfer ceisio hawliad am iawndal trwy'r llwybr ymgyfreitha sifil wedi'i rewi tra bo ymchwiliadau'n mynd rhagddyn nhw o fewn y broses gwneud iawn am gamweddau. Mae cloc y cyfyngiad wedi'i stopio o'r dyddiad y gwnaethoch chi godi'r pryder gyntaf ac mae'n dechrau rhedeg eto 9 mis ar ôl ichi dderbyn y penderfyniad a, lle bo'n berthnasol, y cynnig oddi wrth ddarparwr y GIG i wneud iawn am gamweddau. Diben hyn yw rhoi amser ichi gael y cyfle i geisio cyngor cyfreithiol amgen ynglŷn â cheisio hawliad trwy'r llwybr ymgyfreitha sifil pe baech chi'n penderfynu peidio â derbyn cynnig dan y Trefniadau Gwneud Iawn am Gamweddau neu pe na bai cynnig yn cael ei wneud.

Beth ddylai ddigwydd os ydw i'n hawlio mwy na £25,000?

Ni ddylid cynnig iawndal dan y trefniadau gwneud iawn am gamweddau os mai'r farn yn ystod y cyfnod ymchwilio yw bod gwerth yr hawliad yn debygol o fod yn fwy na £25,000. Mewn amgylchiadau lle cyfaddefwyd atebolrwydd, ac y bydd y iawndal ariannol yn fwy na £25,000, mae'n rhaid i'r GIG ysgrifennu atoch chi i roi gwybod ichi na fydd yn gwneud cynnig nac yn ymchwilio i'r pryder dan y trefniadau gwneud iawn am gamweddau.

Pe baech chi eisiau parhau i geisio hawliad am iawndal yna fe fyddai angen ichi wneud hynny trwy'r llwybr ymgyfreitha sifil. Os y byddwch chi wedi derbyn cynnig cyngor cyfreithiol, yna mae'n bosibl y bydd y cyfreithiwr sy'n eich cynghori'n gallu pledio'ch achos. Neu, gallwch chi gysylltu ag AvMA neu Gymdeithas y Cyfreithwyr i gael manylion cyfreithwyr sy'n arbenigo mewn esgeulustod clinigol.

Cyfeiriwch at ein taflen wybodaeth 'Mynd i Gyfraith' i gael gwybod mwy am geisio hawliad trwy'r llwybr ymgyfreitha sifil.

Manylion cyswllt

I gael gwybod mwy am system Gweithio i Wella Cymru, ewch i wefan Llywodraeth Cynulliad Cymru yn:

www.wales.nhs.uk/cym