Y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol

Cwyno am ofal deintyddol preifat

Ariannwyd gan y Cyngor Deintyddol Cyffredinol

Cyngor Deintyddol Cyffredinol | diogelu cleifion, rheoleiddio'r tîm deintyddol

www.dentalcomplaints.org.uk

‘Roedd pawb yn barod iawn i helpu. Eglurwyd popeth yn glir. Roedd yn deg iawn.’

Cecilia Andrews, claf

Pwy ydyn ni

Tîm o gynghorwyr hyfforddedig sy'n ceisio helpu cleifion deintyddol preifat a gweithwyr proffesiynol deintyddol i ddatrys cwynion am ofal deintyddol preifat. Rydym yn darparu gwasanaeth diduedd am ddim sydd wedi'i ariannu gan y Cyngor Deintyddol Cyffredinol, y sefydliad sy'n rheoleiddio gweithwyr deintyddol proffesiynol yn y DU.

Ein nod yw datrys cwynion am ofal deintyddol preifat yn deg, yn effeithlon ac yn gyflym. Rydym yn gweithio gyda chleifion a gweithwyr deintyddol proffesiynol er mwyn datrys y sefyllfa mewn ffordd sydd wrth fodd y ddwy ochr, boed trwy driniaeth unioni (triniaeth i gywiro gwaith deintyddol blaenorol), ad-daliad, neu atgyfeirio rhywun at weithiwr proffesiynol arall. Ni allwn gynnig nac argymell iawndal.

Ein hegwyddorion

- Mae ein gwasanaeth am ddim.
- Rydym yn annibynnol ar y Gwasanaeth Iechyd Gwladol a'r Llywodraeth.
- Byddwn yn eich trin yn deg, beth bynnag fo'ch cefndir neu'ch amgylchiadau.
- Nid ydym yn ochri gydag unrhyw un.

Ein nod yw datrys cwynion am ofal deintyddol preifat yn deg, yn effeithlon ac yn gyflym.

‘Rydym yn ceisio bod yn greadigol ac yn hyblyg wrth helpu i ddatrys cwynion.’

Emran Miah, swyddog cwynion

Ble gallwn ni helpu

Os oes gennych chi gŵyn am ofal deintyddol preifat a dderbyniwyd yn y DU, a’ch bod wedi methu â’i datrys gyda’r gweithiwr deintyddol proffesiynol, mae’n bosibl y gallwn ni eich helpu.

Gallwn ymchwilio i gwynion preifat a gyflwynir i ni o fewn 12 mis i ddyddiad y driniaeth neu o fewn 12 mis o ddod yn ymwybodol bod gennych chi rywbeth i gwyno amdano.

Efallai y gallwn eich helpu i gael:

- Esboniad a/neu ymddiheuriad am yr hyn sydd wedi digwydd;
- Ad-dalid llawn neu rannol o’r ffioedd a dalwyd am y driniaeth aflwyddiannus;
- Triniaeth adferol gan eich gweithiwr deintyddol proffesiynol, os ydych chi a’r gweithiwr yn cytuno i hynny;
- Cyfraniad tuag at driniaeth adferol fel y gall gweithiwr deintyddol proffesiynol arall yn yr un practis neu mewn practis gwahanol gwblhau’r gwaith.

Ble na allwn ni helpu

Cyn i chi anfon cwyn atom, dylech fod yn ymwybodol na allwn ni helpu ym mhob achos, er enghraifft:

- Os ydych chi wedi bod yn ymwybodol o'ch cwyn breifat am dros 12 mis a heb roi gwybod i ni o fewn y cyfnod hwnnw.
- Unrhyw gwynion na chafodd eu cyflwyno o fewn 12 mis i'r driniaeth aflwyddiannus.
- Cwynion am ofal deintyddol y GIG. Dylech gysylltu ag NHS England neu'ch bwrdd iechyd lleol os ydych yng Nghymru, yr Alban neu Ogledd Iwerddon. Os ydych yn cael trafferth i ddod o hyd i'r rhif ffôn cywir, ffoniwch ni ar 08456 120 540 ac fe wnawn eich helpu i gael y rhif.
- Pryderon am allu neu ymddygiad gweithiwr deintyddol proffesiynol. Rydym yn eich cynghori i gysylltu â'r Cyngor Deintyddol Cyffredinol (information@gdc-uk.org neu ffonio 0845 222 4141).
- Iawndal. Rydym yn eich cynghori i ofyn am gyngor cyfreithiol annibynnol.

Ewch i'n gwefan i gael mwy o wybodaeth am y sefydliadau a all eich helpu os na allwn ni.

‘Roedd gweithio gyda’r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol yn golygu bod problemau yn cael eu datrys yn gyflym ac yn deg i bawb.’

Robert De Villiers, deintydd

Sut mae cwyno

Byddwn yn awgrymu bob amser eich bod yn cysylltu â’r gweithiwr deintyddol proffesiynol a rhoi cyfle iddo ddatrys y mater yn gyntaf. Yn ein profiad ni, maent yn aml yn croesawu’r cyfle i ymdrin ag unrhyw bryderon sydd gennych.

Dylent roi manylion llawn eu gweithdrefn gwyno i chi a cheisio datrys eich cwyn. Dylech geisio codi unrhyw bryderon cyn gynted â phosibl.

Am ragor o gyngor, ffoniwch ein **llinell gymorth** ar **08456 120 540** neu ewch i’n gwefan yn **www.dentalcomplaints.org.uk**.

Sut byddwn yn ymdrin â’ch cwyn

Os na fyddwch yn gallu datrys y mater gyda’r gweithiwr deintyddol proffesiynol yn uniongyrchol, bydd ein swyddogion cwynion yn gweithio gyda’r ddau ohonoch i geisio datrys y sefyllfa.

Byddwn yn cysylltu â chi o fewn dau ddiwrnod gwaith ar ôl derbyn eich cwyn. Byddwn yn trafod y mater, gofyn i chi beth rydych chi am i ni ei wneud i ddatrys y gŵyn ac egluro sut y gallwn ni helpu.

Efallai y gallwn helpu drwy ddefnyddio dim mwy na’r wybodaeth rydych chi wedi ei darparu, neu drwy ffonio’r gweithiwr deintyddol proffesiynol dan sylw. Mae ein gwasanaeth yn ddiduedd felly nid ydym yn ffafrio’r naill ochr na’r llall.

Os nad yw hi’n bosibl datrys y mater, a’ch bod chi a’r gweithiwr deintyddol proffesiynol yn cytuno, byddwn yn trefnu cyfarfod panel; dyma gam terfynol ein proses gwyno.

Cyfarfod y panel

Mae'r panel yn cynnwys dau aelod lleyg a gweithiwr deintyddol proffesiynol. Byddant yn gwrando ar ddwy ochr y gŵyn ac yn gweithio i geisio datrys y mater rhyngoch chi a'r gweithiwr deintyddol proffesiynol mewn modd cyfeillgar. Os na ellir dod i gytundeb, bydd y panel yn gwneud argymhelliad er mwyn datrys y gŵyn.

Gall y panel argymell un neu fwy o'r canlynol:

- Ad-dalu rhywfaint neu'r cyfan o'r ffioedd a dalwyd gennych;
- Cyfraniad tuag at driniaeth adferol hyd at gost y driniaeth wreiddiol;
- Eich bod yn derbyn ymddiheuriad;
- Dim camau pellach mewn perthynas â'r gŵyn;
- Bod y gweithiwr deintyddol proffesiynol yn adolygu ei arferion cyfredol.

Nid oes gennym unrhyw bŵer ffurfiol i orfodi'n hargymhellion, ond rydym yn disgwyl i bawb eu dilyn bron yn ddieithriad.

Ar ôl i gyfarfod y panel ddod i ben nid oes yna broses apelio. Felly, bydd unrhyw gytundeb neu argymhelliad a wneir yn derfynol.

Am gyngor ar sut i gwyno ffoniwch ein llinell gymorth ar 08456 120 540

Eich helpu i ddatrys cwynion preifat

Os oes gennych gŵyn am y gofal deintyddol preifat rydych wedi ei dderbyn yn y DU, cysylltwch â ni.

Ffôn: 020 8253 0800 (Llun-Gwener 9am-5pm)
Mae galwadau i’r rhif hwn yr un pris â galwad leol.

E-bost: info@dentalcomplaints.org.uk

Gwefan: www.dentalcomplaints.org.uk

Ysgrifennwch at:
Dental Complaints Service
37 Wimpole Street
London
W1G 8DQ

Rydym wedi ymrwymo i hyrwyddo cyfle cyfartal yn ein holl waith.

Rydym am sicrhau bod pawb yn gallu cael gafael ar ein cynhyrchion a’n gwasanaethau.

Os hoffech gael copi o’r daflen hon mewn fformat gwahanol (er enghraifft, mewn print bras neu sain), mae croeso i chi gysylltu â ni.