OFFERYNNAU STATUDOL CYMRU

2011 No. 734

Rheoliadau Gofal Iechyd Annibynnol (Cymru) 2011

RHAN III

Rhedeg Sefydliadau ac Asiantaethau Gofal Iechyd

Pennod 1

Ansawdd y Gwasanaeth a Ddarperir

Cwynion

24.—(1) Rhaid i'r person cofrestredig sefydlu gweithdrefn (y cyfeirir ati yn y Rheoliadau hyn fel "y weithdrefn gwyno") ar gyfer ystyried cwynion a wneir i'r person cofrestredig gan glaf neu berson sy'n gweithredu ar ran claf.

(2) Rhaid i'r person cofrestredig sicrhau yr ymchwilir yn llawn i unrhyw gŵyn a wneir o dan y weithdrefn gwyno.

(3) Os gofynnir amdano, rhaid i'r person cofrestredig ddarparu copi ysgrifenedig o'r weithdrefn gwyno—

(a) i bob claf;

(b) i unrhyw berson sy'n gweithredu ar ran claf; ac

(c) i unrhyw berson sy'n ystyried dod yn glaf.

(4) Rhaid i'r copi ysgrifenedig o'r weithdrefn gwyno gynnwys—

(a) enw, cyfeiriad a rhif teleffon swyddfa briodol yr awdurdod cofrestru; a

(b) y weithdrefn (os oes un) yr hysbyswyd y person cofrestredig ohoni gan yr awdurdod cofrestru, ar gyfer cwyno wrth yr awdurdod cofrestru ynghylch y sefydliad neu'r asiantaeth.

(5) Rhaid i'r person cofrestredig gadw cofnod o bob cwyn, gan gynnwys manylion yr ymchwiliadau a wnaed, y canlyniad ac unrhyw gamau a gymerwyd yn sgil hynny, gan gynnwys pa un a oes angen gweithredu ai peidio i wella ansawdd y driniaeth neu'r gwasanaethau, a bydd gofynion rheoliad 23(3)(b) ac (c) yn gymwys i'r cofnod hwnnw.

(6) Rhaid i'r person cofrestredig ddarparu copïau i'r awdurdod cofrestru o'r cofnodion a gedwir o dan baragraff (5), os gofynnir amdanynt gan yr awdurdod.