



**GIG**  
CYMRU  
**NHS**  
WALES

Bwrdd Iechyd Prifysgol  
Betsi Cadwaladr  
University Health Board

**Ffoniwch 111**

Mewn achos BRYS sydd ddim yn bygwth bywyd

**Phone 111**

When it's URGENT but not life threatening

## **Cwestiynau Cyffredin**

### **C. Beth yw 111 a pham ydych chi'n ei gyflwyno yn awr?**

Bydd GIG 111 Cymru yn cyfuno dau wasanaeth a ddarperir ar hyn o bryd gan wahanol rannau o'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (y GIG) yng Nghymru - sef NHS Direct a'r gwasanaeth Meddygon Teulu Tu Allan i Oriau pan fydd eich meddygfa ar gau. Ers nifer o flynyddoedd bu'n fwriad gan GIG Cymru i gyflwyno rhif tri digid syml, cofiadwy, rhad ac am ddim. Mae pobl weithiau'n ei chael hi'n anodd gwybod pa wasanaeth i gysylltu ag ef, a phryd. Bydd cyflwyno rhif rhad ac am ddim yn ei gwneud hi'n haws nid yn unig i gael mynediad at ofal brys, ond hefyd i gael gwybodaeth a chngor iechyd os nad yw cleifion yn siŵr beth i'w wneud. Bydd hefyd yn helpu i sicrhau bod adrannau damweiniau ac achosion brys a gwasanaethau ambiwlans brys yn cael eu defnyddio ar gyfer y cleifion hynny sydd mewn mwyaf o angen oherwydd argyfwng sy'n peryglu bywyd yn unig.

### **C. Pam ffonio 111? Pa help alla i ei gael? Ydw i'n ffonio'r rhif hwn yn lle fy meddyg teulu neu 999?**

Yn ystod yr wythnos waith (8.00am-6.30pm, dydd Llun i ddydd Gwener), mae eich meddygfa ar gael yn y ffordd arferol a hwnnw fydd yn parhau i fod y prif wasanaeth y mae cleifion yn ei ddefnyddio fel trefn arferol. Nid oes unrhyw newid o ran sut a phryd y byddwch chi'n gallu cysylltu gyda'ch meddyg teulu yn ystod yr oriau hynny. Ond nid yw rhai pobl yn sylweddoli, y tu allan i'r oriau hyn ac ar wyliau banc, fod meddygon teulu a gweithwyr iechyd proffesiynol eraill ar gael bob amser i ymateb i faterion brys i gleifion na allant aros nes bod eu practis meddyg teulu yn ailagor. Trwy gyfuno NHS Direct Cymru â'r gwasanaeth Meddygon Teulu y Tu Allan i Oriau, bydd GIG 111 Cymru yn gallu cynnig ystod o wybodaeth iechyd, cyngor a thriniaeth frys pan fydd eich cyflwr neu'r hyn sydd angen sylw yn fater brys ond nad yw'n peryglu bywyd. Cofiwch, dim ond mewn argyfwng sy'n peryglu bywyd y dylid defnyddio 999. Felly, os nad yw'n argyfwng, defnyddiwch 111.

### **C. Gyda phwy y byddaf yn siarad? A fyddant yn gwybod am beth y maent yn siarad neu a fyddant yn dibynnu ar feddalwedd cyfrifiadurol yn unig?**

Os byddwch chi'n ffonio 111, byddwch chi'n siarad i ddechrau â rhywun sydd wedi ei hyfforddi i gymryd galwadau. Mae pob un o'n derbynwyr galwadau yn derbyn hyfforddiant ac addysg helaeth. Byddant yn gofyn

cyfres o gwestiynau byr ichi ac yn cymryd manylion sylfaenol (gan gynnwys eich enw, cyfeiriad, dyddiad geni ac ati) fel y gall gweithwyr proffesiynol gofal iechyd fel meddygon a nyrsys ganolbwyntio ar wneud asesiad clinigol yn unig. Bydd hyn yn ein helpu i flaenoriaethu galwadau brys fel bod y bobl salaf yn cael eu trin gyntaf.

**C. A fyddaf yn cael yr help sydd ei angen arnaf ar unwaith neu a fyddaf yn cael galwad yn ôl / apwyntiad meddyg / ambiwlans?**

Yn dibynnu ar frys a difrifoldeb eich galwad, gallwch siarad â gweithiwr gofal iechyd proffesiynol, a allai fod yn fferylllydd, nyrs, parafeddyg neu feddyg. Weithiau, bydd angen ichi siarad â mwy nag un person i gael y driniaeth gywir, ond byddwn yn ceisio cyfyngu hynny gymaint â phosibl er mwyn ichi allu siarad â'r gweithiwr gofal iechyd proffesiynol cywir y tro cyntaf. Os yw'ch angen yn un brys ac yn gofyn am weld meddyg teulu y tu allan i oriau, gofynnir i chi fynd i ganolfan gofal sylfaenol yn un o'n safleoedd ysbytai, fel sy'n digwydd ar hyn o bryd. Fodd bynnag, bydd ein nyrsys neu fferyllwyr medrus iawn yn gallu delio â llawer o achosion yn achos y rhan fwyaf o gyflyrau. Mae'r rhai sy'n derbyn galwadau wedi'u hyfforddi i adnabod pan fydd bygythiad i fywyd; os byddwch yn deialu 111 a bod angen ambiwlans arnoch, cewch eich rhoi drwodd i'r gwasanaeth ambiwlans brys.

**C. Sut mae hyn yn well i gleifion ac yn well i'r GIG?**

Y prif welliant i gleifion yw y bydd gennych am y tro cyntaf fynediad at ystod o wasanaethau trwy ddeialu un rhif rhad ac am ddim a fydd yn ei gwneud yn haws ichi gael y gwasanaeth cywir. Bydd hyn hefyd yn helpu i gadw ein hadrannau brys (Adran Damweiniau ac Achosion Brys) a gwasanaeth 999 i'r rhai sydd eu gwir angen. Y budd arall yw bod cleifion weithiau'n meddwl mai Adrannau Damweiniau ac Achosion Brys yw'r unig le sydd ar gael, yn enwedig gyda'r nos neu ar benwythnosau. Bydd ffonio 111 yn helpu i gyfeirio cleifion i'r llefydd iawn.

**C. Rwy'n byw yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, ond bob tro rwy'n ceisio ffonio'r rhif 111 o'm ffôn symudol, dywedir wrthyf nad yw'r gwasanaeth ar gael yn fy ardal. Pam hynny?**

Os yw'r nodwedd 'Wi-Fi Calling' wedi'i galluogi ar eich ffôn symudol, gallai fod yn ymyrryd â'ch lleoliad wrth ichi geisio ffonio'r gwasanaeth 111. I sicrhau y gallwn ganfod eich lleoliad cywir, byddwch angen diffodd y nodwedd hon cyn deialu. I'w ddiffodd, bydd angen ichi newid y gosodiadau yn eich ffôn. Mae'r broses ychydig yn wahanol ar gyfer pob ffôn, felly cysylltwch â'ch darparwr gwasanaeth i gael help i wneud hyn.

**C. A fyddaf yn gallu siarad â rhywun yn Gymraeg os ydw i eisïau?**

Byddwch, mae'r neges gyntaf y byddwch chi'n ei chlywed wrth ddeialu 111 yn gofyn ichi ddewis a ydych chi am barhau â'r alwad yn Saesneg

neu yn Gymraeg. Mae GIG 111 Cymru yn cyflogi nifer o siaradwyr Cymraeg, a byddwn yn gallu sgwrsio yn Gymraeg gyda chi os dymunwch.

**C. Rwy'n byw y tu allan i Gymru ond efallai y bydd angen imi gysylltu â'r gwasanaeth ar ran perthynas sy'n byw yn ardal BIPBC. Beth sydd angen imi ei wneud?**

Os byddwch yn ffonio 111 o'r tu allan i Gymru, byddwch yn cael ei gyfeirio at y gwasanaeth 111 yn eich lleoliad. Nid yw'n bosibl cysylltu galwadau GIG 111 a wneir y tu allan i Gymru â system GIG 111 Cymru. Os ydych chi'n galw o'r tu allan i Gymru ar ran perthynas sydd angen cymorth meddygol brys y tu allan i oriau, galwch eu meddyg teulu i gael mwy o wybodaeth a dilynwch y cyfarwyddiadau ar neges y peiriant ateb.

**C. Rwy'n byw yn ardal BIPBC ond yn gweithio yn rhywle arall. Beth fydd yn digwydd pe bawn i eisiau ffonio 111 tra yn y gwaith?**

Mae GIG 111 Cymru bellach yn gweithredu ar draws pob rhan o Gymru, ar wahân i ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro. Os oes angen cymorth meddygol brys y tu allan i oriau arnoch ond eich bod yn gweithio y tu allan i ardal BIPBC, ffoniwch 111 a byddwch yn cael eich cysylltu â gwasanaeth GIG 111 Cymru fel arfer.

Os ydych chi'n gweithio yng Nghaerdydd neu Fro Morgannwg, neu y tu allan i Gymru, ac angen cymorth meddygol brys y tu allan oriau, galwch eich meddyg teulu i gael mwy o wybodaeth a dilynwch y cyfarwyddiadau ar neges y peiriant ateb.

**C. Beth fydd yn digwydd os nad wyf yn siarad Saesneg na Chymraeg?**

Os nad ydych yn siarad Saesneg, byddwn yn dal i allu eich helpu chi. Rydym yn defnyddio gwasanaeth o'r enw [Language Line](#) ac mae hyn yn ein galluogi i gael galwad ffôn tair ffordd gyda chyfieithydd ar y pryd fel y gallwn barhau i ddarparu'r help sydd ei angen arnoch.

**C. Beth fydd yn digwydd os byddaf yn fyddar?**

Mae'r gwasanaeth [InterpreterNow <https://interpreternow.co.uk/>](https://interpreternow.co.uk/), sydd ar gael saith diwrnod yr wythnos, rhwng 8am a hanner nos, ar gael i ddefnyddwyr byddar (a rhai sy'n gallu clywed) sy'n defnyddio Iaith Arwyddion Prydain [BSL] i gyfathrebu â phobl sy'n clywed trwy gyfieithydd BSL ar-lein. Gellir cael mynediad at y gwasanaeth InterpreterNow trwy ddefnyddio cyfrifiadur, neu trwy ap InterpreterNow ar eich ffôn clyfar neu dabled cyfrifiadurol. Unwaith y byddwch wedi cysylltu â'r gwasanaeth InterpreterNow, bydd y cyfieithydd yn cysylltu â ni dros y ffôn a throsglwyddo eich sgwrs i aelod o'n tîm, ee Ymgynghorydd Nyrsio neu Gynghorydd Iechyd, yn dibynnu ar beth yw'r broblem. Gofynnir cyfres o gwestiynau i chi i asesu'ch anghenion, ac yna cewch y cyngor gofal iechyd priodol neu eich cyfeirio at y gwasanaeth lleol a all eich helpu orau.

### **C. O ble mae'r arian ar gyfer hyn yn dod?**

Mae cost sefydlu a gweithredu'r cynllun wedi cael ei ariannu gan Lywodraeth Cymru yn achos nifer o safleoedd peilot GIG 111 Cymru. Mae pob bwrdd iechyd yng Nghymru bellach yn cyfrannu'n uniongyrchol at gostau gweithredu GIG 111 Cymru ac ar gyfer cyflwyno'r cynllun ymhellach ledled Cymru. Mae'n gynydd uniongyrchol yn y cyllid sydd ar gael ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau i gleifion Cymru.

### **C. A oes gwefan ar gael?**

Mae gwefan GIG 111 Cymru - [111.wales.nhs.uk](http://111.wales.nhs.uk) – yn darparu gwybodaeth am wasanaethau lleol, yn ogystal â gwybodaeth gynhwysfawr am faterion iechyd. Mae gwirwyr symptomau hefyd ar gael ar gyfer ystod o broblemau iechyd cyffredin. Bydd ymwelwyr â safle [nhsdirect.wales.nhs.uk](http://nhsdirect.wales.nhs.uk) yn cael eu hailgyfeirio i safle newydd GIG 111 Cymru.

### **C. Ble mae'r ganolfan alwadau? Pam rydyn ni'n ffonio canolfan alwadau 111 yn hytrach na'r gwasanaethau y tu allan i oriau lleol lle maen nhw'n deall y gymuned leol a gwasanaethau lleol?**

Mae gan GIG 111 Cymru ganolfannau galw ledled y wlad ac mae llawer o staff newydd wedi'u recriwtio i gefnogi'r gwasanaeth yng Ngogledd Cymru. Mae pob canolfan yn defnyddio rhestr gynhwysfawr o wasanaethau i roi gofal a chynghor i gleifion o'r radd flaenaf, gyda'r holl staff yn cymryd rhan mewn rhaglen barhaus a chynhwysfawr o hyfforddiant a datblygiad. Bydd ein gwasanaeth Meddygon y Tu Allan i Oriau yn parhau i ddarparu gofal lleol pan fydd angen.

### **C. Pwy sy'n rhedeg y llinell ffôn 111?**

Mae GIG 111 Cymru yn cael ei redeg gan Wasanaeth Ymddiriedolaeth GIG Ambiwlans Cymru.

### **C. Rwyf wedi clywed bod 111 yn arwain at gynydd yn nifer yr atgyfeiriadau at wasanaethau ambiwlans. A yw hyn yn wir?**

Mae gan GIG 111 Cymru eisoes brofiad sylweddol o ddarparu gwasanaethau 111 ledled Cymru, heb alw cynyddol am wasanaethau ambiwlans.

### **C. At bwy y byddaf yn cwyno os oes gennyf bryder ynghylch 111 a'm gofal y tu allan i oriau?**

Os oes gennyf bryder am y gwasanaeth a gewch gan GIG 111 Cymru, cysylltwch [Gwasanaeth Ambiwlans Ymddiriedolaeth GIG Cymru - Putting Things Right team](#) neu ffoniwch 0300 321 321 1.

Os oes gennyf bryder am y gwasanaeth a gewch gan Wasanaeth Meddygon Teulu Tu Allan i Oriau Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr,

cysylltwch â'r [Gwasanaeth Cyngori a Chysylltu Cleifion \(Patient Advice and Liaison Service\)](#) neu ffoniwch 03000 851 234.

Mae'r Cyngor Iechyd Cymuned (CIC) yn bodoli i gynrychioli a diogelu buddiannau'r cyhoedd mewn perthynas â gwasanaethau'r GIG trwy fonitro ansawdd y gofal, a lle bo hynny'n briodol ymateb i geisio datrys problemau a gweithredu fel ffynhonnell wybodaeth ar gyfer pobl leol. Maent ar gael i gynghori a helpu unrhyw un sydd ag awgrym neu bryder ynghylch y gwasanaeth iechyd.

[Mwy o wybodaeth am y Cyngor Iechyd Cymunedol yng Ngogledd Cymru](#)

## **Frequently Asked Questions**

### **Q. What is 111 and why are you introducing it now?**

NHS 111 Wales will integrate two services that are currently provided by different parts of the NHS in Wales – namely NHS Direct Wales and the GP Out of Hours service when your own surgery is closed. The introduction of a simple, free, memorable three-digit number has been planned in NHS Wales for a number of years. We know people sometimes find it hard to know which service to contact and when, so introducing a free-to-call number will make it easier not just to access urgent care, but also health information and advice if patients are not sure about what to do. It will also help ensure A&E departments and emergency ambulance services are used only for those patients who need them in a life-threatening emergency.

### **Q. Why would I phone 111? What help can I get? Do I call this number instead of my GP or 999?**

During the working week (8.00am-6.30pm, Monday to Friday), your own GP practice is available in the usual way and this will continue to be the main service that patients routinely use. There is no change in how and when you access your own GP during those hours. Some people don't realise that, outside of these hours and on Bank Holidays, there are always GPs and other health professionals available to respond to urgent issues for patients who can't wait until their GP practice re-opens. By linking NHS Direct Wales with GP out-of-hours, NHS 111 Wales will be able to offer a range of health information, advice and urgent treatment when your condition or issue is urgent but not life-threatening. Remember, 999 should only ever be used when there is a life-threatening emergency. So if it is not an emergency, use 111.

### **Q. Who will I speak to? Will they know what they are talking about or will they just rely on computer software?**

If you call 111, you will initially speak to a trained call taker. All of our call takers undergo extensive training and education and they will ask you a series of short questions and take basic details (including your name, address, date of birth and so on) so that healthcare professionals such as doctors and nurses can focus on a clinical assessment. This will help us prioritise the urgency of calls so that the sickest people get treated first.

### **Q. Will I get the help I need straight away or a call back/doctor's appointment/ambulance?**

Depending on the urgency and severity of your call, you may speak to a healthcare professional, who could be a pharmacist, nurse, paramedic or

a doctor. Sometimes it may be necessary for you to speak to more than one person to get the right treatment, but we will keep this to an absolute minimum so you get to speak with the right healthcare professional first time. If your need is urgent and requires you to see a GP out-of-hours, you will be asked to attend a primary care centre based at one of our hospital sites, as is the case currently. However, for the majority of conditions, our highly skilled nurses or pharmacists will be able to deal with many cases. Our call takers are trained to recognise when there is a threat to life; if you dial 111 but do need an ambulance, you will be put through to the emergency ambulance service.

**Q. What are the benefits to patients and what are the benefits to the NHS?**

The main benefit to patients is that for the first time, you will have access to a range of services by dialing a single free-to-call number that will make it easier for you to get the right service. This helps to keep our emergency departments (EDs, or also known as A&E) and 999 service for those who really need them. The other benefit is that sometimes patients think EDs are the only place available, especially at night or weekends. Ringing 111 will help to signpost patients to the right place.

**Q. I live in the Betsi Cadwaladr University Health Board area, but every time I try and ring the 111 number from my mobile, I'm being told that the service isn't available in my area. Why is that?**

If the Wi-Fi Calling feature is enabled on your mobile phone, it could be interfering with your location when trying to ring the 111 service. To ensure that we can determine your correct location, you will need to turn off Wi-Fi Calling before dialing. To turn off Wi-Fi Calling, you'll need to change the settings in your phone. The process is slightly different for each phone, so please contact your service provider for help with how to do this.

**Q. Will I be able to talk to someone in Welsh if I want to?**

Yes, the first message you will hear when dialing 111 asks you to choose whether you want to continue the call in English or in Welsh. NHS 111 Wales employs a number of Welsh speakers, and we will offer you the opportunity to conduct your conversation in Welsh.

**Q. I live outside of Wales but I may need to contact the service on behalf of a relative who lives in the BCUHB area. What do I do?**

If you call 111 from outside of Wales you will be routed to the 111 service in your current location. It is not possible to connect NHS 111 calls made outside of Wales to the NHS 111 Wales system. If you are calling from outside Wales on behalf of a relative who requires urgent out-of-hours medical support, please call their GP for more information and follow the instructions on the answerphone message.

**Q. I live in the BCUHB area but work elsewhere. What happens if I wanted to ring 111 whilst at work?**

NHS 111 Wales is now in operation throughout all areas of Wales, apart from the Cardiff and Vale University Health Board area. If you require urgent out-of-hours medical support but are working outside the BCUHB area, please call 111 and you will be connected to the NHS 111 Wales service as normal.

If you are working in Cardiff or the Vale of Glamorgan, or outside of Wales, and require urgent out-of-hours medical support, please call your GP for more information and follow the instructions on the answerphone message.

**Q. What happens if I don't speak English or Welsh?**

If you don't speak English, we will still be able to help you. We use a service called [Language Line](#) and this enables us to have a three-way phone call with an interpreter so that we can still provide the help that you need.

**Q. What happens if I am deaf?**

The [InterpreterNow](#) service, which is available seven days a week, between 8am and midnight, is available for deaf (and hearing) British Sign Language [BSL] users to communicate with hearing people via an online BSL interpreter. InterpreterNow can be accessed using a computer, or via the InterpreterNow app on your smartphone or tablet. Once you have contacted the InterpreterNow service, the interpreter will contact us by telephone and relay your conversation with a member of our team e.g. a Nurse Advisor or a Health Information Advisor, depending on what the problem is. You will be asked a series of questions to assess your needs, and then will be provided with the appropriate healthcare advice or directed to the local service that can help you best.

**Q. Where is the money for this coming from?**

The Welsh Government funded the implementation and set-up costs for several NHS 111 Wales pilot sites. Each health board in Wales is now directly contributing to the implementation costs of NHS 111 Wales and further roll-outs across Wales. Overall this represents a direct increase in funding to out-of-hours services for Welsh patients.

**Q. Is there a website available?**

The NHS 111 Wales website – [111.wales.nhs.uk](http://111.wales.nhs.uk) – provides information on local services, as well as comprehensive information on health issues. There are also symptom checkers on a range of common health problems. Visitors to the [nhsdirect.wales.nhs.uk](http://nhsdirect.wales.nhs.uk) site will be redirected to the new NHS 111 Wales site.



**Q. Where is the call centre based? Why are we ringing a 111 call centre rather than the local out of hours services where they understand the local community and local services?**

NHS 111 Wales has call centres throughout the country and many new staff have been recruited to support the service in North Wales. Each centre uses a comprehensive directory of services to give patients a high level of care and advice, with all staff taking part in a comprehensive ongoing programme of training and development. The GP Out of Hours service will continue to provide local care when needed.

**Q. Who runs the 111 phone line?**

NHS 111 Wales is run by the Welsh Ambulance Services NHS Trust.

**Q. I have heard that 111 leads to an increase in the number of referrals to ambulance services. Is this the case?**

NHS 111 Wales already has significant experience of providing 111 services throughout Wales, without increased demand on ambulance services.

**Q. Who do I complain to if I have a concern about 111 and my out of hours care?**

If you have a concern about the service received from NHS 111 Wales, please [contact the Welsh Ambulance Services NHS Trust Putting Things Right team](#) or call 0300 321 321 1.

If you have a concern about the service received from Betsi Cadwaladr University Health Board GP Out of Hours Service, please [contact the Patient Advice and Liaison Service](#) or call 03000 851 234.

Community Health Councils (CHC) exists to represent and protect public interests in NHS services by monitoring the quality of care, seeking redress where appropriate and acting as a source of information for local people. They are available to advise and provide assistance to anyone with a suggestion or concern about the health service.

[More information about the North Wales Community Health Council](#)