

## **Siarter Cleifion**

### **Amcan Meddygfa Cadwgan ydi sicrhau ein bod:**

Yn darparu y gwasanaeth gorau posib ar gyfer ein cleifion. Mae eich gofal yn bartneriaeth rhwng Meddygfa Cadwgan a chwithau. Mae llwyddiant y bartneriaeth yn dibynnu ar ddealltwriaeth o anghenion y chithau a ninnau, a'r gydweithrediad rhyngom.

### **Ein cyfrifoldeb tuag atoch:**

- Mae gennych yr hawl i gael eich cyfarch mewn ffordd gwrtais.
- Bydd aelodau'r staff, meddygol a gweinyddol, sydd yn gysylltiedig â'ch gofal yn rhoi eu henwau i chi ac yn sicrhau eich bod yn gwybod sut i gysylltu â hwy.
- Mae ganddoch yr hawl i gyfrinachedd diamod.
- Bydd meddygon a nyrsys yn anelu i gychwyn eu clinigau ar yr amser penodedig; bydd unrhyw oedi oherwydd rheidrwydd meddygol. Pan fydd oedi o fwy na 20 munud bydd ganddoch yr hawl i gael eich hysbysu ac i wneud apwyntiad arall.
- Byddwn yn ceisio ateb y ffôn yn brydlon ac yn ceisio sicrhau fod digon o staff i wneud hynny. Dylech allu siarad efo meddyg ar y ffôn ar ddiwedd clinig y bore.
- Os oes ganddoch gyflwr meddygol brys, cewch flaenoriaeth ac mi gewch eich gweld mor fuan a phosib, hyd yn oed os yr achosir oedi i apwyntiadau eraill sydd wedi eu bwcio. Mi wnewn drefnu ymweliad cartref, os yn addas, ar eich cyfer os ydych yn ddifrifol sâl neu'n rhy anabl i ddod i'r feddygfa.
- Os ydi y feddygfa wedi archebu profion gwaed neu beledr-X arnoch, mi wnewn eich cynghori pryd a sut i gael y canlyniadau.
- Mae ganddoch yr hawl i wybodaeth am eich iechyd chithau, ac yn enwedig am eich hafiechyd a'i driniaeth, a sut y bydd yn eich effeithio.
- Mae ganddoch yr hawl i gyrchu eich nodiadau meddygol yn unol a chyfyngiadau y gyfraith.
- Mi gewch gynnig cyngor am y camau y gallwch eu cymeryd i hybu eich iechyd a sut y gallwch helpu eich hunan pan efo afiechydon llai difrifol, heb orfod ymgynghori ac aelodau y broffesiwn feddygol.
- Mi gewch eich hysbysu ar ein gwefan, llyfryn y feddygfa a'r bwrdd sylwadau yn y dderbynfafa am y gwasanaethau sydd ar gael.

- Cewch ddewis os y byddwch eisiau cymeryd rhan mewn gwaith ymchwil a hyfforddiant.
- Pan yn cofrestru â'r feddygfa, cewch gynnig apwyntiad am archwiliad iechyd.
- Cewch eich cyfeirio tuag at ymgynghorwr arbennigol sydd yn dderbyniol i chi pan fydd eich meddyg teulu yn meddwl fod hyn yn angenrheidiol.
- Caiff unrhyw awgrymiadau o bwys sydd yn gysylltiedig a gwella ein gwasanaeth oddi mewn i'r feddygfa ei gyfeirio tuag at y rheolwraig.
- Byddwn yn delio efo cwynion yn gyflym yn unol a pholisi cwynion y feddygfa.
- Byddwn yn prosesu presgriptiynnau dilynol a gesglir o'r feddygfa mewn 48 awr, heblaw ar ddydd Gwener pan fydd angen casglu y presgriptiwn ar ôl 2.00yh ar y dydd Mawrth canlynol. Os y byddwch yn trefnu casglu o fferyllfa, gadewch 3 diwrnod gwaith.
- Gallwch gael gwybodaeth am sut i ddefnyddio y gwasanaeth brys 24 awr pob amser, hyd yn oed pan fydd y feddygfa ar gau, drwy ffonio rhif argyfwng arferol Meddygfa Cadwgan.
- Os y byddwch yn newid meddyg mi wnawn yn siwr fod eich nodiadau yn cael eu hanfon ymlaen cyn gynted a phosibl.
- Bydd unrhyw wybodaeth yn gysylltiedig a'r siarter yma a safonau lleol yn cael eu hysbysu yn eang i'n holl gleifion.

### **Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl ganddoch chi:**

- Byddwch yn gwrtais tuag at staff y feddygfa os gwelwch yn dda.
- Parchwch ein cyfleusterau bob amser os gwelwch yn dda.
- Cymerwch i ystyriaeth gleifion eraill sydd yn defnyddio y feddygfa os gwelwch yn dda.
- Peidiwch a gofyn am wybodaeth am unrhyw un heblaw y chi eich hunan.
- Darllenwch lyfryn y feddygfa a'r wefan os gwelwch yn dda. Mi wnân eich helpu i gael y gorau o'r gwasanaethau yr ydym yn eu harlwyo.
- Nid yw y feddygfa yn dioddef unrhyw ymddygiad sarhaus neu dreisgar tuag at ei staff, ac mi fydd ymddygiad o'r fath yn golygu eich bod yn cael eich di-gofrestru ac yn gorfod cysylltu â Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr.
- Byddwch ar amser os gwelwch yn dda, ond byddwch yn barod i aros os y bydd oediad cyn eich apwyntiad oherwydd argyfwng anisgwyliedig. Cofiwch adael i ni

wybod mewn digon o amser os na fedrwch gadw eich apwyntiad fel y gallir ei roi i rywun arall.

- Cofiwch beidio a gofyn am ymweliad cartref heblaw eich bod yn rhy wael neu anabl os gwelwch yn dda.
- Cofiwch ddefnyddio y gwasanaeth argyfwng ddim ond ar gyfer argyfwng os gwelwch yn dda.
- Peidiwch a ffonio y feddygfa am faterion sydd ddim yn argyfyngus yn ystod y cyfnod boreuol prysuraf.
- Cofiwch adael o leiaf 48 awr ar gyfer prosesu eich presgriptiwn dilynol, arwahân i ddydd Gwener pan fydd presgriptiynau yn barod i gael eu casglu y dydd Mawrth canlynol ar ôl 2.00yh. Os y byddwch yn dewis casglu eich presgriptiwn o fferyllfa, mi fydd angen gadael 3 diwrnod gwaith cyn casglu yn hytrach na 2 ddiwrnod pan yn casglu o'r feddygfa.
- Cofiwch ein hysbysu am unrhyw newid enw neu cyfeiriad fel y gall ein cyfrifon fod yn gywir.
- Cofiwch adael amser digonol i lythur o'ch ymgynghorydd neu ganlyniadau profion ein cyrraedd. Dylech wneud ymholiadau am brofion a drefnwyd gan yr ysbyty drwy gysylltu â'r ysbyty, yn hytrach na chysylltu â'r feddygfa.
- Gadewch i reolwraig y feddygfa wybod os yr ydym wedi rhagori neu wedi methu yn ein cyfrifoldeb tuag atoch.