Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg
Partneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru

Canllawiau ar y Cynllun ar gyfer Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol (GMPI)

Mae gweithredu Atodiad B yn ddarostyngedig i'r cyfathrebiad yn yr Is-Atodiad i Atodiad B a gyhoeddwyd ar 9 Rhagfyr 2020

Dyddiad Cyhoeddi: 8 Rhagfyr 2020

Cynnwys

Cyflwyniad 2
1. Cyswllt cyntaf a brysbennu 5
2. Rheoli cwynion o dan Gweithio i Wella 13
3. Defnyddio Gweithio i Wella i Reoli Hawliadau 16
4. Rheoli Ymgyfreitha 17
5. Y Broses Ad-dalu 18
6. Gwersi a ddysgwyd 19
7. Map Prosesau'r Bwrdd Iechyd 21
8. Crynodeb o'r broses ar gyfer Practisiau Meddygol Cyffredinol 22
9. Proses fusnes Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg – Atgyfeiriadau 23
10. Proses fusnes Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg – Penderfyniadau 24
11. Proses fusnes Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg – Ymgyfreitha 25
12. Rhyngweithio â Sefydliadau Amddiffyn 26
13. Trawsffiniol 28

Atodiad A - Canllawiau GMPI 30

Atodiad B - Gofynion ar gyfer defnyddio Cofrestr Locwm Cymru Gyfan (Yn berthnasol i Ymarferwyr Meddygol Cyffredinol sydd wedi'u cyflogi i weithio Sifftiau Locwm) 51

Atodiad C - Ffurflen Manylion Cyswllt a Gwybodaeth GMPI 58

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE Customer Service Excellence Rhagoriaeth mewn Gwasanaeth i Gwsmeriaid

Cyflwyniad

Yn 2018, penderfynodd Llywodraeth Cymru sefydlu cynllun indemniad dewisol a gefnogir gan y wladwriaeth ar gyfer ymarferwyr cyffredinol ar Restr Cyflawnwyr Meddygol Cymru, eu staff a'r rhai sy'n gweithio i'r practis meddygon teulu ("Practisiau Meddygol Cyffredinol" o hyn ymlaen) o 1 Ebrill 2019. Bydd y cynllun yn cael ei adnabod fel y Cynllun ar gyfer Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol.

Gweler **Atodiad A - Canllawiau ar y Cynllun ar gyfer Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol (GMPI) ac Atodiad B - Gofynion ar gyfer defnyddio Cofrestr Locwm Cymru Gyfan (Yn berthnasol i Ymarferwyr Meddygol Cyffredinol sy'n gweithio Sifftiau Locwm).**

Comisiynwyd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC i reoli'r cynllun, gan ddefnyddio ac ehangu ar sgiliau presennol Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC wrth reoli hawliadau esgeuluster clinigol cysylltiedig â gofal eilaidd yn unol â Chyfarwyddiadau'r Cynllun Esgeuluster Clinigol ar gyfer Ymddiriedolaethau'r GIG a'r Byrddau Iechyd Lleol (Gweinyddu) (Cymru) 2019 a Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Cynllun Esgeuluster Clinigol) (Cymru) 2019 ("Rheoliadau'r Cynllun" o hyn ymlaen).

Mewn perthynas â digwyddiadau ar 1 Ebrill 2019 neu ar ôl hynny, y prif newid ar gyfer Practisiau Meddygol Cyffredinol yw mai'r Byrddau Iechyd yng Nghymru fydd yn rhoi indemniad, a'r Byrddau Iechyd fydd yn ddiffynnydd enwebedig ar gyfer ymgyfreitha esgeuluster clinigol yn hytrach na'r Practisiau Meddygol Cyffredinol. Bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn gweithredu ar ran Byrddau Iechyd ac yn cael cyfarwyddiadau ganddynt mewn perthynas â'r ymgyfreitha, a byddant yn ceisio tystiolaeth

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

a barn ar y strategaeth arfaethedig gan Bractisiau Meddygol Cyffredinol. Er mai'r Byrddau Iechyd fydd y cleient at ddibenion ymgyfreitha, cymerir safbwyntiau pob unigolyn o ddifrif a byddant yn cael eu trin yn deg ac yn rhesymol.

Mae'r ddogfen hon yn disgrifio prif bolisi Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC a'r prosesau cysylltiedig ar gyfer cyflawni'r cynllun. Rhaid ei darllen yng nghyd-destun ac yn ddarostyngedig i ddarpariaethau a pholisïau cyfreithiol a gyflwynir gan Weinidogion Cymru wrth iddynt ymarfer eu pwerau i greu'r cynllun o dan Ddeddf GIG (Cymru) 2006. Mae'n cynnwys protocolau gweithredol sy'n amlinellu'r berthynas rhwng Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC a grwpiau rhanddeiliaid allweddol. Mae'r rhain yn cynnwys Practisiau Meddygol Cyffredinol, Byrddau Iechyd, Sefydliadau Amddiffyn Meddygol a Llywodraeth Cymru.

Pwy sy'n cael eu cynnwys?

Bydd y cynllun yn rhoi arweiniad a chymorth i Bractisiau Meddygol Cyffredinol yng Nghymru a'u staff cyflogedig neu dan gontract mewn perthynas ag ymgyfreitha esgeuluster clinigol gwirioneddol neu bosibl yn sgil darparu Gwasanaethau Meddygol Sylfaenol y GIG. Ni fydd rhai agweddau ar waith meddygon teulu'n cael eu cynnwys yn y cynllun a bydd angen iddynt fod yn aelod o sefydliad amddiffyn meddygol ("MDO") ar gyfer y rhain o hyd. Bydd enghreifftiau o'r fath weithgarwch 'y tu allan i'r cwmpas' yn cynnwys gwaith preifat, cwestau, materion disgyblu, materion yn ymwneud â'r Cyngor Meddygol Cyffredinol neu reoleiddwyr eraill, ac unrhyw elfennau o atgyfeiriadau i'r Ombwdsmon nad ydynt yn rhai clinigol (gweler tudalen 6).

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

Mae Rheoliadau'r Cynllun yn trafod cwmpas y cynllun, yn enwedig "gwasanaethau meddygol sylfaenol", sef gwasanaethau iechyd a ddarperir o dan gontract, trefniant neu gytundeb a wneir o dan neu yn rhinwedd yr adrannau a ganlyn o Ddeddf Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Cymru) 2006:

(a) adran 41(2) (gwasanaethau meddygol sylfaenol);

(b) adran 42(1) (contractau gwasanaethau meddygol cyffredinol);

(c) adran 50 (trefniadau gan Fyrddau Iechyd Lleol ar gyfer darparu gwasanaethau meddygol sylfaenol).

Mae Cofrestr Locwm Cymru Gyfan ('AWLR') ar gyfer Cymru y mae'n rhaid i feddygon teulu locwm ymuno â hi er mwyn cael eu hyswirio gan GMPI. Mae gofynion penodol y mae'n rhaid i feddygon teulu locwm gydymffurfio â nhw er mwyn elwa ar GMPI ac mae'r rhain wedi'u cynnwys yn **Atodiad B**.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

1. Cyswllt cyntaf a brysbennu - Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC fydd y pwynt cyswllt cyntaf ar gyfer Practis Meddygol Cyffredinol pan fydd mater yn codi a allai fynd ymlaen i ymgyfreitha esgeuluster clinigol. Gall hyn fod yn amlwg o'r cychwyn cyntaf, er enghraifft derbyn llythyr cyfreithiwr ffurfiol yn nodi bod hawliad esgeuluster clinigol yn cael ei ymchwilio neu ei erlyn, neu gyflwyno achos llys. Gall fod yn llai amlwg; er enghraifft, niwed ar ôl digwyddiad andwyol sylweddol, canlyniad annisgwyl, oedi wrth gael diagnosis neu gais gan gyfreithwyr am gofnodion meddygol. Mae bron yn sicr na fydd cwynion am agwedd neu ymddygiad staff, na materion disgyblu neu reoleiddio 'o fewn y cwmpas' a dylid eu cyfeirio at y Sefydliad Amddiffyn Meddygol perthnasol.

Mae Blwch A yn nodi rhestr nad yw'n gynhwysfawr o faterion a fyddai o fewn y cwmpas.

Mae Blwch B yn nodi rhestr nad yw'n gynhwysfawr o faterion sy'n annhebygol o fod o fewn y cwmpas.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE Customer Service Excellence Rhagoriaeth mewn Gwasanaeth i Gwsmeriaid

Blwch A
O fewn y cwmpas

"Gwasanaethau meddygol sylfaenol" y GIG (fel y'u diffinnir ar dudalen 4) sy'n cynnwys:

- Hawliadau Esgeuluster Clinigol
- Hawliadau Esgeuluster Clinigol Posibl
- Pryder Clinigol Gweithio i Wella
- Mater Clinigol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Blwch B - Y tu allan i'r cwmpas

- Pryderon/Materion Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (materion nad ydynt yn glinigol)
- Gweithredu ar ran meddygon teulu fel partïon â diddordeb mewn cwestau
- Cyflogwyr, meddianwyr neu atebolrwydd cyhoeddus
- Atgyfeiriadau a Gwrandawiadau'r Rheoleiddiwr (e.e. y Cyngor Meddygol Cyffredinol / y Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth / y Cyngor Proffesiynau Gofal ac Iechyd)
- Anghydfodau rheoleiddiol (e.e. y rhestr cyflawnwyr meddygol)
- Achos Troseddol
- Ystod o broblemau cyfreithiol nad ydynt yn rhai clinigol y mae meddygon teulu yn eu hwynebu yn y practis (e.e. materion staff y gallai Cymdeithas Feddygol Prydain eu cefnogi, materion diogelu data/GDPR)

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID CSE

Brysbennu

Dylai Practisiau Meddygol Cyffredinol sy'n dod yn ymwybodol o fater a allai fod o fewn y cwmpas gysylltu â Thîm Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol penodedig Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC.

- **Llinell Gymorth GMPI** - 029 2090 5454 yn ystod oriau busnes arferol 9.00am - 5.00pm Llun - Gwener (ac eithrio gwyliau banc)
- **E-bost** – GMPI@wales.nhs.uk

Gellir cael mynediad i dudalennau gwe am y cynllun trwy ein prif wefan yma: https://pcgc.gig.cymru/ein-gwasanaethau/gwasanaethau-cyfreithiol-a-risg/meysydd-arfer/indemniad-ymarfer-meddygol-cyffredinol/

Rhagwelir y bydd ymarferwyr cyffredinol wedi bod mewn cysylltiad â'u sefydliad amddiffyn meddygol hefyd yn y rhan fwyaf o achosion. Os na, maent yn cael eu hannog i wneud hynny, oherwydd ei bod yn bosibl y bydd angen cymorth gyda materion eraill arnynt yn sgil yr un digwyddiad.

Gweler **Adran 12 Rhyngweithio â Sefydliadau Amddiffyn** hefyd am ragor o wybodaeth.

Esbonnir prosesau Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC ar gyfer rheoli hawliadau esgeuluster clinigol isod:

- Cam 1: Mae'r Practis Meddygol Cyffredinol (neu'r Bwrdd Iechyd ar adegau) yn hysbysu Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC am hawliad

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

esgeuluster clinigol posibl

Mae **Atodiad A - Canllawiau GMPI** yn nodi canllawiau manwl ynghylch pryd a sut y dylid rhoi gwybod i Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC am fater - a'r hyn sy'n digwydd nesaf.

Mae amserlenni penodol y bydd rhaid i Bractisiau Meddygol Cyffredinol hysbysu Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC y tu mewn iddynt, yn dibynnu ar y sefyllfa. Er enghraifft, dylid hysbysu Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC eich bod wedi derbyn hawliad am iawndal o fewn 24 awr o'i dderbyn. Gallai methu â gwneud hynny amharu ar y gallu i reoli'r hawliad yn llwyddiannus. Bydd cydymffurfio â'r terfynau amser yn rhoi'r cyfle gorau posibl i Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC amddiffyn sefyllfa'r Practis Meddygol Cyffredinol ac i sicrhau bod amserlenni yn cael eu bodloni.

Wrth hysbysu Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC am fater, dylai Practisiau Meddygol Cyffredinol sicrhau bod y dogfennau'n cael eu hanfon drwy un o'r dulliau canlynol:

- Cyfrif e-bost GIG diogel;
- Ar gyfer cyfrif e-bost sydd y tu allan i'r GIG, sicrhewch fod dogfennau fel y Ffurflen Manylion Cyswllt a Gwybodaeth, sy'n cynnwys data cyfrinachol cleifion, wedi'u hamgodio [wedi'u hamddiffyn gan gyfrinair];
- Porth gwe diogel Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC (bydd angen mynediad at y rhyngrwyd) – cysylltwch â thîm Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC i ofyn am fynediad;
- Porth Rhannu Ffeiliau'n Ddiogel GIG Cymru (sef MOVEit).

Mae rhagor o ganllawiau manwl ar gael yn **Atodiad A**.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID
CSE

Mae'n bosibl y bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn cwblhau pro forma, **Ffurflen Manylion Cyswllt a Gwybodaeth GMPI** cyn belled ag y bo modd, yn dilyn trafodaeth a Phractisiau Meddygol Cyffredinol, gweler **Atodiad C**. Neu, os yw'n well ganddo, gall y sawl sy'n gofyn am gefnogaeth lenwi'r ffurflen, (sydd hefyd ar gael ar wefan Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yma) a'i hanfon at GMPI@wales.nhs.uk.

- Bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn gwirio bod y mater yr adroddir arno yn dod y tu mewn i'r cynllun a byddant yn anelu at gysylltu â'r Practis Meddygol Cyffredinol trwy e-bost neu dros y ffon o fewn 3 diwrnod busnes safonol ar ôl derbyn yr wybodaeth berthnasol sy'n ofynnol, neu fel y'i cytunwyd, i gadarnhau'r sefyllfa.

- Cam 2: Os derbynnir hawliad sydd 'o fewn y cwmpas', bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn hysbysu Tîm Profiadau Cleifion y Bwrdd Iechyd Lleol/Gweithio i Wella am yr hawliad.

- Cam 3: Bydd staff Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn cysylltu â'r Practis Meddygol Cyffredinol a Thîm Profiadau Cleifion y Bwrdd Iechyd Lleol/Gweithio i Wella y Bwrdd Iechyd Lleol am gymorth wrth gael y manylion perthnasol.

- Cam 4: Unwaith y bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC wedi cael yr holl wybodaeth sydd ei hangen gan y Practis Meddygol Cyffredinol/Tîm Profiadau Cleifion y Bwrdd Iechyd Lleol/Gweithio i Wella, bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn gwneud penderfyniad am indemniad mewn ymgynghoriad â'r Bwrdd Iechyd.

  Bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn anelu at hysbysu'r Practis Meddygol Cyffredinol cyn pen 10 diwrnod busnes safonol i dderbyn yr

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID CSE

wybodaeth berthnasol neu fel y'i cytunwyd ynghylch:

- Y penderfyniad am indemniad; a'r
- Camau nesaf.

- Cam 5: Ar ôl i indemniad gael ei gadarnhau, bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn dosrannu'r mater yn fewnol i driniwr achosion cyfreithiol ar gyfer ei ymchwilio ac i reoli hawliadau. Bydd triniwr achosion cyfreithiol Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn cynghori'r Bwrdd Iechyd a'r Practis Meddygol Cyffredinol a ellir delio â'r hawliad o dan Gweithio i Wella (gweler Adran 3) neu drwy'r broses hawlio (gweler Adran 4).

Mae'r cynllun hwn yn ddewisol ac felly mae angen penderfyniad ynghylch indemniad ym mhob achos. Rhagwelir mai'n anaml y bydd y cynllun yn cael ei wrthod. Bydd pob achos yn unigryw ond, fel enghreifftiau yn unig, gall senarios lle gellir penderfynu peidio ag indemnio gynnwys y canlynol:

1. Hanes sylweddol o'r Practis Meddygol Cyffredinol neu ymarferwr yn methu â dysgu gwersi o ddigwyddiadau, cwynion neu hawliadau blaenorol;
2. Hanes hawliadau blaenorol sylweddol a drud ar ran Ymarferydd Meddygol Cyffredinol;

3. Cyfnod o oedi annerbyniol o hir gan y Practis Meddygol Cyffredinol o ran hysbysu Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC neu'r Bwrdd Iechyd am hawliad, sy'n amharu ar y gallu i reoli hawliadau'n effeithiol ac yn effeithlon;

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE Customer Service Excellence Rhagoriaeth mewn Gwasanaeth i Gwsmeriaid

4. Hanes blaenorol neu bresennol o fethiant gan y Practis Meddygol Cyffredinol i ymgysylltu â'r Bwrdd Iechyd neu â Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn ystod y broses ymgyfreitha, sy'n amharu ar y gallu i reoli hawliadau'n effeithiol ac yn effeithlon.

5. Mae cyfaddefiad o atebolrwydd wedi'i wneud heb gael caniatâd ysgrifenedig yn gyntaf gan Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC (yn unol â pharagraff 15(1)(a) o Reoliadau'r Cynllun);

6. Mae atebolrwydd wedi'i bennu gan lys mewn achos a gynhaliwyd gan, neu ar ran, y Practis Meddygol Cyffredinol, ac eithrio mewn ymgynghoriad â Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC (yn unol â pharagraff 15(1)(b) o Reoliadau'r Cynllun);

7. Nid yw'r Practis Meddygol Cyffredinol wedi cydymffurfio ag amod a osodwyd gan Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC mewn perthynas â hawliad (yn unol â pharagraff 15 (1) (c) o Reoliadau'r Cynllun);

8. Mae'r Practis Meddygol Cyffredinol yn gorfod talu, a, heb gael caniatâd ysgrifenedig yn gyntaf gan Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC, mae'r Practis Meddygol Cyffredinol yn cytuno i'r canlynol-

    - Bod yn rhwym wrth benderfyniad unrhyw berson neu gorff ynghylch gwneud taliad mewn perthynas ag atebolrwydd perthnasol y mae'r Cynllun yn gymwys iddo, neu

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

- Wneud unrhyw daliad arall mewn perthynas â'r atebolrwydd perthnasol, ac eithrio yn ystod achos cyfreithiol neu'n cytuno i wneud taliad o ganlyniad i setliad achos cyfreithiol, (yn unol â pharagraff 15 (1)(d)(i) a (ii) o Reoliadau'r Cynllun);

9. Byddai'r taliad yn swm llai nag unrhyw swm a nodwyd gan Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC fel yr isafswm sy'n daladwy o dan y Cynllun mewn perthynas ag atebolrwydd perthnasol (nid oes isafswm ar hyn o bryd) (yn unol â pharagraff 15(1)(e) o Reoliadau'r Cynllun);

10. Cafodd atebolrwydd darparwr gwasanaethau meddygol sylfaenol a dalwyd neu sy'n ddyledus mewn hysbysiad i Weinidogion Cymru gan y Bwrdd Iechyd Lleol, bydd yr hysbysiad hwnnw yn rhestr o ddarparwyr gwasanaethau meddygol sylfaenol nad yw eu rhwymedigaethau cymwys i'w cynnwys gan y Cynllun ar gyfer y flwyddyn aelodaeth (yn unol â pharagraffau 15(1)(f) a 15(2)(b) o Reoliadau'r Cynllun;

11. Os bydd Practis Meddygol Cyffredinol yn cyflogi unrhyw locwm ar gyfer darparu Gwasanaethau Meddygol Sylfaenol o dan y contract GMS, mae'n ofynnol i'r Meddyg Teulu Locum gydymffurfio ag Atodiad B.

Ni fwriedir i unrhyw beth yn y Cynllun fynd yn groes i ddyletswyddau cyfreithiol neu rwymedigaethau proffesiynol eraill y gall Practisiau Meddygol Cyffredinol a'u staff fod yn ddarostyngedig iddynt. At hynny, ni fydd indemniad yn cael ei dynnu oherwydd bod ymarferydd wedi cymryd

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID CSE

camau rhesymol i gydymffurfio â'i rwymedigaethau moesegol, proffesiynol neu statudol.

Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC fydd yn gwneud unrhyw benderfyniad i beidio ag indemnio mewn ymgynghoriad â'r Bwrdd Iechyd. Gall y Practis Meddygol Cyffredinol apelio'n ysgrifenedig i Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC o fewn saith niwrnod o gael ei hysbysu na fydd yn cael ei indemnio. Bydd unrhyw apêl yn cael ei chlywed o fewn 14 diwrnod o dderbyn yr hysbysiad o apêl, gan banel fydd yn cynnwys Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC ac Arweinwyr Gweithredol perthnasol y Bwrdd Iechyd dros ofal sylfaenol a gwasanaethau cyfreithiol, neu eu dirprwyon.

Bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn anelu at hysbysu'r Bwrdd Iechyd am gynnydd o leiaf bob 3 mis neu fel y cytunwyd a phryd bynnag y bydd datblygiadau allweddol. Bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC hefyd yn anelu at ddiweddaru'r Practis Meddygol Cyffredinol ar gamau allweddol.

- Cam 6: Bydd Gwasanaethau Cyffredinol a Risg PCGC yn ceisio barn ar y strategaeth arfaethedig gan y Practis Meddygol Cyffredinol ac yn cael cyfarwyddiadau gan y Bwrdd Iechyd cyn gwneud unrhyw addefiad o atebolrwydd neu gynnig am setliad.

- Cam 7: Bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn cyflwyno hawliad i Gronfa Risg Cymru am graffu ac awdurdod i'w ad-dalu.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

2. Rheoli cwynion o dan Gweithio i Wella

Yng Nghymru, mae pob pryder (unrhyw gŵyn neu hysbysiad am ddigwyddiad yn ymwneud â diogelwch claf) yn cael ei reoli o dan Gweithio i Wella.

Bydd gan Bractisiau Meddygol Cyffredinol weithdrefnau a phrosesau eisoes ar waith ar gyfer delio â phryder Gweithio i Wella. Bydd y gweithdrefnau hynny yn seiliedig ar Reoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011 a Chanllawiau "Gweithio i Wella" Fersiwn 3 (Tachwedd 2013).

Mae rhagor o wybodaeth ar gael ar wefan Iechyd yng Nghymru:
Rheoliadau Gweithio i Wella

Canllawiau Gweithio i Wella GIG Cymru

O 1 Ebrill 2019, disgwylir i Bractisiau Meddygol Cyffredinol barhau i ymdrin â phryderon ac ymchwilio iddynt yn unol â'r broses Gweithio i Wella. Gall y Practis Meddygol Cyffredinol barhau i ofyn i'r Bwrdd Iechyd am gymorth.

Gall Practisiau Meddygol Cyffredinol ofyn am arweiniad a chymorth gan eu Sefydliad Amddiffyn Meddygol ynghylch cwynion. Lle mae cwyn yn debygol o ddisgyn 'o fewn y cwmpas' bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn gallu cynorthwyo. Er enghraifft, gall Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC adolygu fersiwn drafft o ymateb i gŵyn. Nid yw Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn ei gwneud yn ofynnol i'r Practis Meddygol Cyffredinol gysylltu â Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC mewn perthynas â chwynion arferol, ond lle mae'r claf neu'r perthynas yn cwyno bod y driniaeth a dderbyniwyd gan y Practis Meddygol Cyffredinol wedi

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERAID CSE

achosi "niwed difrifol" (gweler tudalen 43 o **Atodiad A** am enghreifftiau o'r hyn a allai fod yn niwed difrifol) neu farwolaeth neu'n arbennig o gymhleth, dylid hysbysu Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC am hyn yn unol â'r amserlenni adrodd a nodir yn Atodiad A.

Mae'n **rhaid** i'r Practis Meddygol Cyffredinol gysylltu â Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC cyn cyhoeddi unrhyw lythyr Gweithio i Wella / cwyn / Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a allai gael ei ddehongli yn rhesymol yn addefiad o atebolrwydd (gan gynnwys unrhyw addefiad o dordyletswydd yn unig) neu gynnal cyfarfod neu gymryd unrhyw gamau a allai arwain at ganlyniad o'r fath.

Ni fwriedir i unrhyw beth yn y Cynllun fynd yn groes i ddyletswyddau cyfreithiol neu rwymedigaethau proffesiynol eraill y gall Practisiau Meddygol Cyffredinol a'u staff fod yn ddarostyngedig iddynt. At hynny, ni fydd indemniad yn cael ei dynnu oherwydd bod ymarferydd wedi cymryd camau rhesymol i gydymffurfio â'i rwymedigaethau moesegol, proffesiynol neu statudol.

Mae'n bosibl y bydd angen cyngor ar y Practis Meddygol Cyffredinol gan ei sefydliad amddiffyn meddygol perthnasol hefyd. Er enghraifft, os oes cwest yn ogystal â chwyn neu os oes materion rheoleiddio posibl. Gweler **Rhyngweithio â Sefydliadau Amddiffyn.**

Nid yw cwynion nad ydynt yn rhai clinigol (er enghraifft cwyn bod aelod o staff yn anghwrtais i glaf) yn cael eu hyswirio gan GMPI.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

3. Defnyddio Gweithio i Wella i reoli hawliadau

Er bod Practisiau Meddygol Cyffredinol yn ddarostyngedig i'r gofynion o dan y Rheoliadau Gweithio i Wella, nid oes unrhyw rwymedigaeth ar Bractisiau Meddygol Cyffredinol i ddelio â hawliadau am iawndal ariannol o dan y drefn Gweithio i Wella. Fodd bynnag, mae'n bosibl y bydd amgylchiadau lle bydd hawliad am iawndal ariannol yn werth £25,000 neu lai o dan GMPI (ac eithrio'r Uned Adfer Iawndal a ffioedd a chostau'r GIG). Bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn ystyried a yw'n briodol cynnig cymryd rhan yn y Broses Unioni yn wirfoddol ar gyfer hawliadau o'r fath.

Mae rhagor o wybodaeth am y Rheoliadau Gweithio i Wella ar gael yn **Adran 2 Rheoli Cwynion o dan Gweithio i Wella**. Y prif fanteision o gymryd rhan yn y Broses Gweithio i Wella / y Broses Unioni yw y gall yr hawliad gael ei ddatrys yn gynt, a bydd costau'r hawlydd yn gyfyngedig i gostau sefydlog (yn hytrach na chostau safonol os eir ar drywydd hawliad sifil).

Ar hyn o bryd, mae costau sefydlog adferadwy yn cael eu hystyried ar gyfer ymgyfreitha esgeuluster clinigol yng Nghymru a Lloegr. Bydd y ddogfen hon yn cael ei diweddaru unwaith y cyhoeddir trefn.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

4. Rheoli Ymgyfreitha

Mae'r protocol hwn yn berthnasol i hawliadau am iawndal ariannol sy'n ymwneud â niwed honedig lle:

- Mae'r hawliad yn werth dros £25,000 (ac eithrio'r Uned Adfer Iawndal a ffioedd a chostau'r GIG); neu
- Mae'r hawliad yn werth llai na £25,000, ond ni fydd yr hawlydd yn cymryd rhan yn y broses Gweithio i Wella/y Broses Unioni, neu nid yw'n addas ar eu cyfer.

Bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn gwneud penderfyniadau am strategaeth yng nghyd-destun y dystiolaeth (e.e. datganiad tystion, cofnodion iechyd a rhagolygon y treial), gan ystyried barn y Bwrdd Iechyd a'r Practis Meddygol Cyffredinol ac unrhyw Ddyletswydd Gonestrwydd statudol a ddaw i rym i gyd-fynd gyda'r darpariaethau o dan Gweithio i Wella.

Bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn anelu at hysbysu'r Bwrdd Iechyd am gynnydd o leiaf bob 3 mis neu fel y cytunir a phan fydd datblygiadau allweddol. Bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC hefyd yn anelu at ddiweddaru'r Practis Meddygol Cyffredinol ar gamau allweddol.

Os bydd angen taliad o dros £1 miliwn yn ystod unrhyw gam o'r hawliad (gan gynnwys iawndaliadau, yr Uned Adfer Iawndal a ffioedd a chostau'r GIG) mae'n ofynnol bod Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn cael cydsyniad gan Lywodraeth Cymru (yn ogystal â'r Bwrdd Iechyd).

Os bydd materion trawsffiniol yn codi, ewch i **Adran 13 Trawsffiniol**.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

5. Y Broses Ad-dalu

Os bydd setliad yn cael ei negodi neu os rhoddir dyfarniad anffafriol mewn treial, bydd y Bwrdd Iechyd yn talu am yr iawndal a'r costau sy'n ddyledus i'r hawlydd.

Bydd y Bwrdd Iechyd yn ceisio ad-daliad o'r arian a dalwyd gan Gronfa Risg Cymru.

Er mwyn gwneud hyn, bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn cael yr wybodaeth berthnasol gan y Practis Meddygol Cyffredinol a/neu'r Bwrdd Iechyd a/neu ffynhonnell berthnasol arall i gwblhau **Adroddiad Rheoli Achos** ar ran y Bwrdd Iechyd o fewn 4 mis calendr a'i gyflwyno i Gronfa Risg Cymru yn unol â gweithdrefnau Cronfa Risg Cymru.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE Customer Service Excellence Rhagoriaeth mewn Gwasanaeth i Gwsmeriaid

6. Gwersi a Ddysgwyd

Mae dysgu yn nodwedd bwysig o'r cynllun a dylid ei ystyried o ddechrau cais hyd ei ddiwedd. Hyd yn oed lle nad oes unrhyw atebolrwydd, gall y broses ei hun arwain at ddysgu gwerthfawr, megis ymateb yn adeiladol a chynnal perthynas barhaus gyda'r cleifion a'u teuluoedd.

Lle bydd camgymeriadau ym maes rheoli clinigol neu fethiant mewn systemau, dylid dysgu o'r camgymeriadau a'u rhannu er mwyn sicrhau newidiadau mewn gwybodaeth, ymddygiad a dealltwriaeth.

Ceir sawl methodoleg ar gyfer cydnabod anghenion dysgu a mynd i'r afael â'r rhain fel unigolion a thimau. Ceir sawl ffordd o ddadansoddi digwyddiadau sylweddol, megis digwyddiadau sylweddol, digwyddiadau difrifol neu ddigwyddiadau "byth". Mae egwyddorion dysgu a rennir ac arddangos newid yn gyffredin i bob un. Gall archwilio ac adolygu achosion fod yn briodol hefyd.

Os bydd pryderon ehangach am unigolion, gall Byrddau Iechyd ddilyn prosesau sydd eisoes yn bodoli. Er enghraifft, defnyddir cylch arfarniadau blynyddol/datblygiad proffesiynol parhaus Ymarferwyr Cyffredinol i fynd i'r afael â phryderon lefel isel lle y nodwyd bod angen dysgu. Ar lefel fwy difrifol, mae adolygiadau Tîm Cynghori Gofal Meddygol Sylfaenol a *NHS Resolution's Practitioner Performance Advice Service (NRPPA)* ar gael i'r Byrddau Iechyd fel opsiynau i hysbysu am unrhyw gyfyngu ar ymarfer neu i atal rhag ymarfer o dan Reoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Rhestri Cyflawnwyr) (Cymru) 2004.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

Gellir dod o hyd i ddull y Bwrdd Iechyd o ymdrin â'r materion hyn yn 'Framework for the Management of Performance Concerns in General Medical Practitioners on the Medical Performers List Wales' 2018. Mae Blwch C yn nodi'r opsiynau sydd ar gael ar hyn o bryd, yn dibynnu ar lefel y pryder.

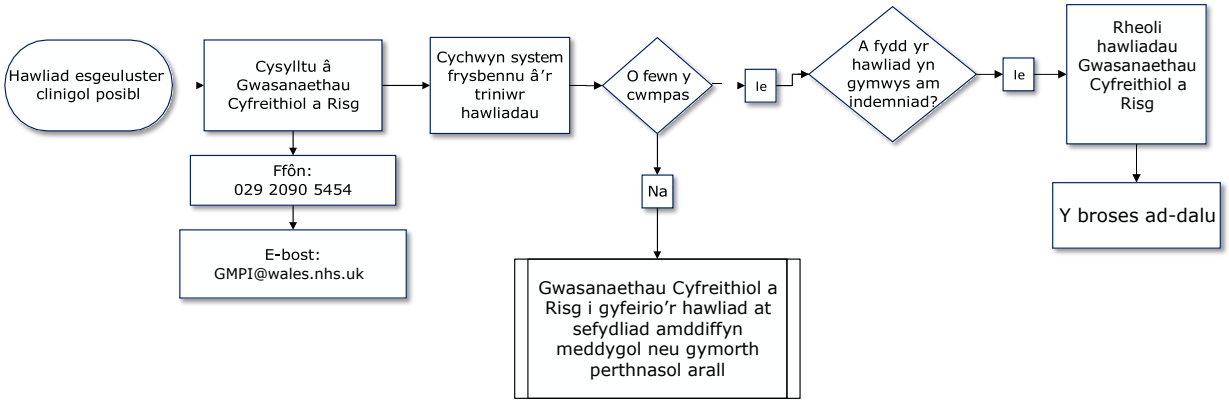
Blwch C
Adborth ar y gwersi a ddysgwyd a'r atgyfeiriadau a allai ddigwydd drwy'r llwybrau canlynol ar unrhyw adeg o'r broses, megis:

- Rheoli / Monitro Cytundeb Gwasanaethau Meddygol Cyffredinol
- Rheoli'r Rhestr Cyflawnwyr Meddygol
- Arfarniad / Datblygiad Proffesiynol Parhaus y clinigydd (a'r broses fonitro wedi ei rheoli gan y Bwrdd Iechyd)
  e.e. Adolygiadau o ddigwyddiadau sylweddol
- Asesiadau NRPPA
- Cyngor gan y Tîm Cynghori Gofal Meddygol Sylfaenol
- Rhwydwaith ymarfer hyfforddiant pellach i Feddygon Teulu (Addysg a Gwella Iechyd Cymru)
- Adolygiad Tîm Cronfa Risg Cymru
- Rhwydweithiau clwstwr meddygon teulu
- Atgyfeiriad posibl i reoleiddwyr
- Cyhoeddiadau adborth ar achosion

Pan fydd Bwrdd Iechyd yn adennill iawndaliadau gan Gronfa Risg Cymru, mae angen tystiolaeth glir o ddysgu effeithiol o unrhyw gamgymeriadau neu anweithiau a arweiniodd at y gŵyn, p'un a wnaed unrhyw addefiad o atebolrwydd ai peidio. Unwaith y gwneir penderfyniad i setlo achos, bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn cwblhau **Adroddiad Dysgu o Ddigwyddiadau** a'i anfon ymlaen at Gronfa Risg Cymru o fewn 60 diwrnod gwaith.

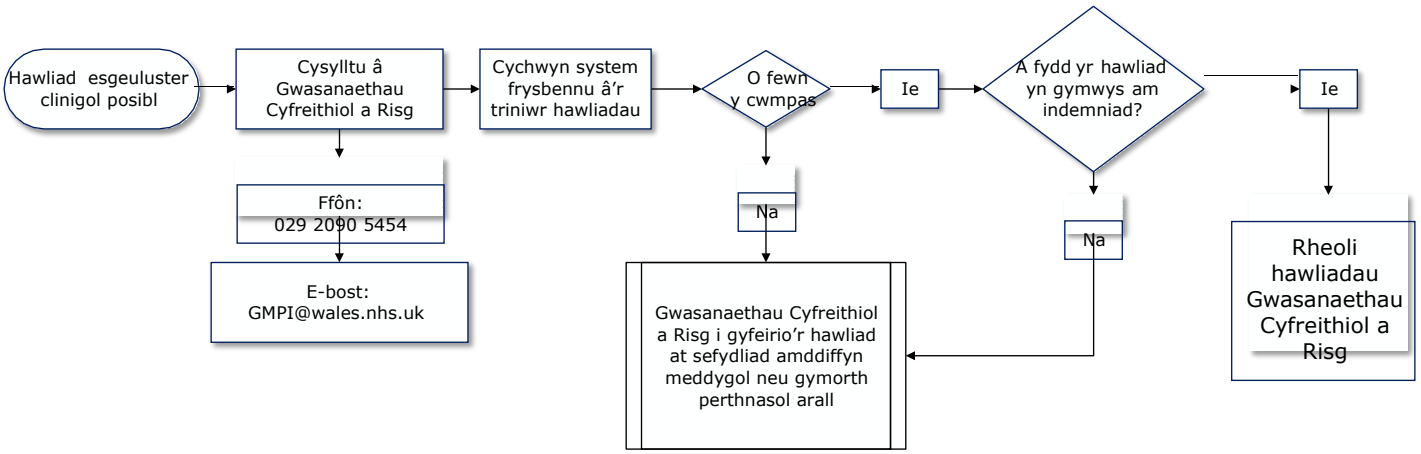
Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

7. Map Prosesau'r Bwrdd Iechyd



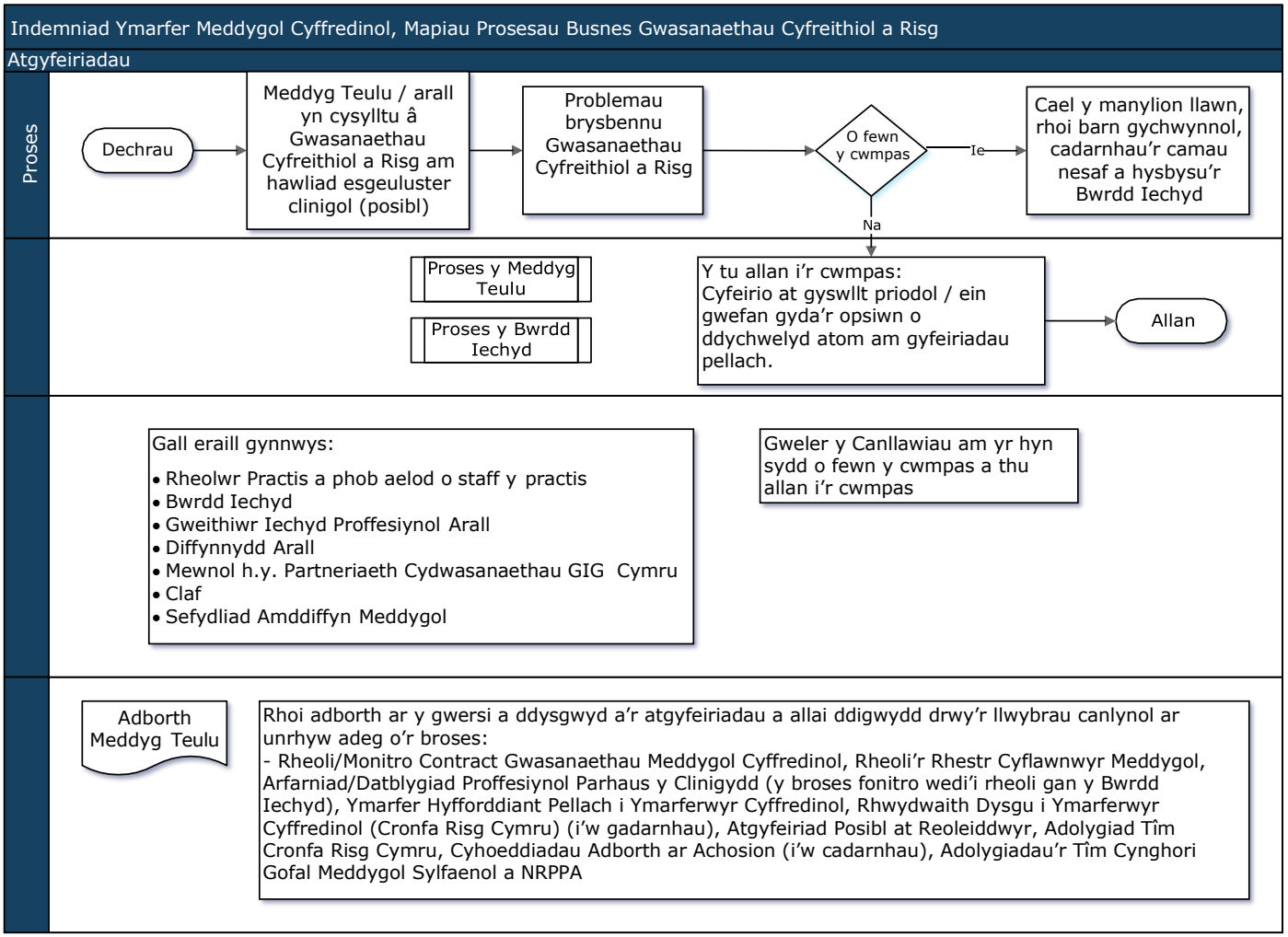
Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID CSE

8. Crynodeb o'r broses ar gyfer Practisiau Meddygol Cyffredinol



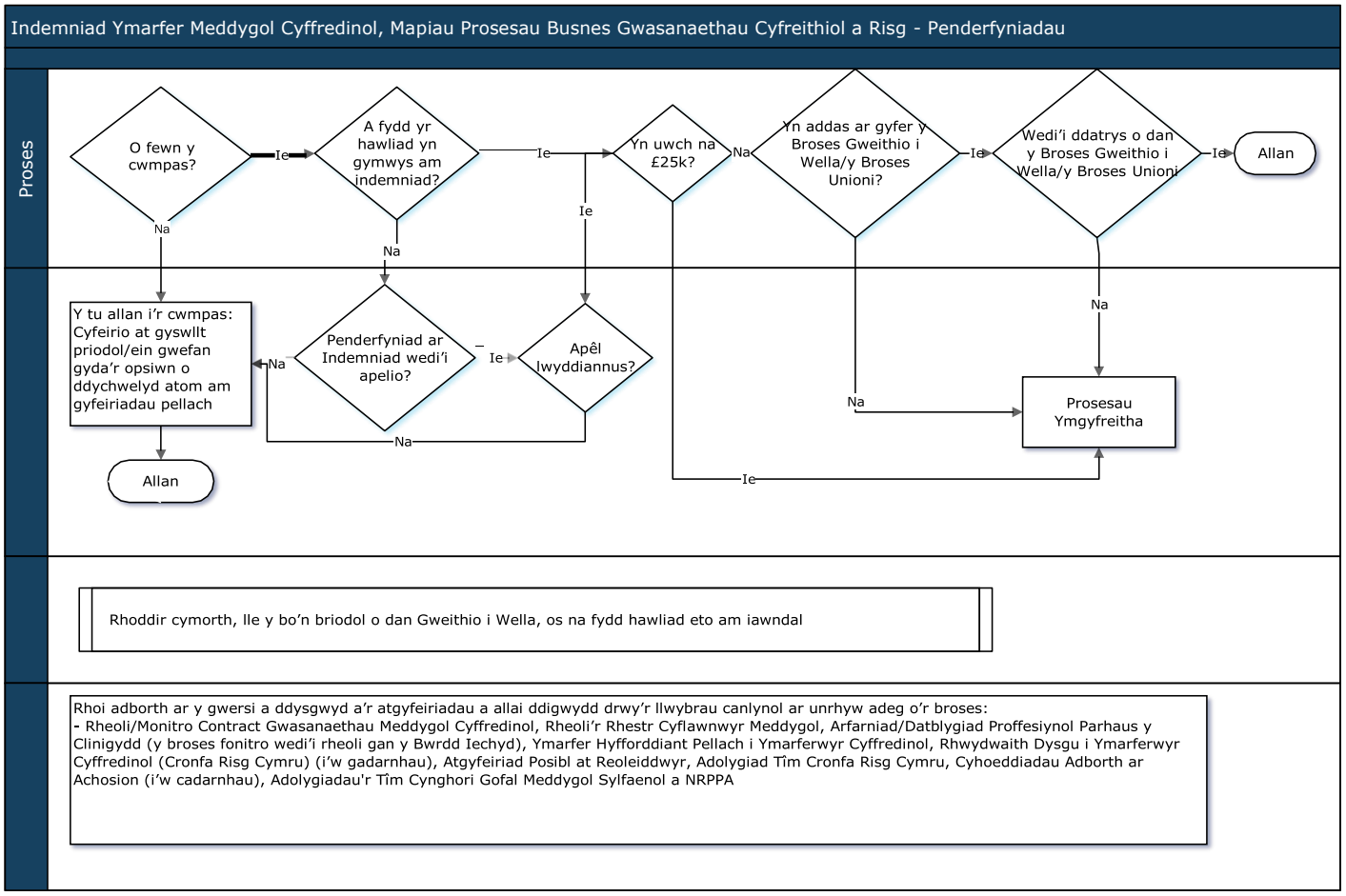
Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID CSE

9. Proses fusnes Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg – Atgyfeiriadau



Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE Customer Service Excellence Rhagoriaeth mewn Gwasanaeth i Gwsmeriaid

10. Proses fusnes Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg – Penderfyniadau



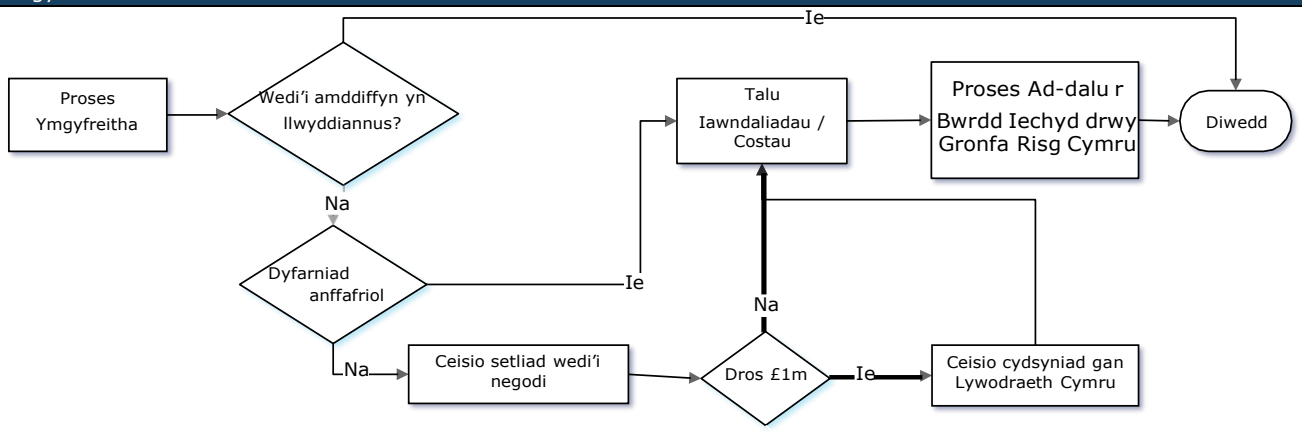
Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

11. Proses fusnes Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg – Ymgyfreitha

Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol, Mapiau Prosesau Busnes Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg

Proses Ymgyfreitha

Proses



Is-broses

Cyfathrebiadau:
- ceisio cyfarwyddiadau gan y Bwrdd Iechyd / Arweinydd Gweithio i Wella
(e.e. amddiffyn neu setlo?)
- Ceisio tystiolaeth a barn ar strategaeth gan bractis meddyg teulu
(e.e. datganiadau, rhagolygon treial)
- Sefydliadau amddiffyn meddygol lle bo achos cydredol
E.e. rheoleiddiol

Adborth (Bwrdd Iechyd) Cleient

Dysgu o Ddigwyddiadau a Ffurflenni Rheoli Achos a Gyflwynwyd i Gronfa Risg Cymru

Ystyried unrhyw Ddyletswydd Gonestrwydd statudol

Proses barhaus

Rhoi adborth ar y gwersi a ddysgwyd a'r atgyfeiriadau a allai ddigwydd drwy'r llwybrau canlynol ar unrhyw adeg o'r broses:
- Rheoli/Monitro Contract Gwasanaethau Meddygol Cyffredinol, Rheoli'r Rhestr Cyflawnwyr Meddygol, Arfarniad/Datblygiad Proffesiynol Parhaus y Clinigydd (y broses fonitro wedi'i rheoli gan y Bwrdd Iechyd), Ymarfer Hyfforddiant Pellach i Ymarferwyr Cyffredinol, Rhwydwaith Dysgu i Ymarferwyr Cyffredinol (Cronfa Risg Cymru) (i'w gadarnhau), Atgyfeiriad Posibl at Reoleiddwyr, Adolygiad Tîm Cronfa Risg Cymru, Cyhoeddiadau Adborth ar Achosion (i'w gadarnhau), Adolygiadau'r Tîm Cynghori Gofal Meddygol Sylfaenol a NRPPA

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE Customer Service Excellence Rhagoriaeth mewn Gwasanaeth i Gwsmeriaid

12. Rhyngweithio â Sefydliadau Amddiffyn

Pan fydd Practis Meddygol Cyffredinol yn cysylltu â'i Sefydliad Amddiffyn Meddygol (MDO) am fater sydd o fewn y cwmpas, bydd y Sefydliad Amddiffyn Meddygol yn cynghori'r Practis Meddygol Cyffredinol i gysylltu â Thîm GMPI Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC, a bydd yn darparu manylion cyswllt ar gyfer Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg.

Pan fydd Practis Meddygol Cyffredinol yn cysylltu â Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC am fater sydd y tu allan i'r cwmpas, bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn cynghori'r Practis Meddygol Cyffredinol i gysylltu â'i Sefydliad Amddiffyn Meddygol am gyngor, a byddant yn cynnig i'r practis ddod yn ôl atynt am gyfeirio pellach os bydd angen. Os bydd angen, gall Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC gysylltu â'r Sefydliad Amddiffyn Meddygol yn uniongyrchol i ofyn iddo gysylltu â'r Practis Meddygol Cyffredinol sy'n aelod ohono.

Efallai y bydd sefyllfa lle bydd gan hawliad neu gŵyn nifer o broblemau sydd o fewn y cwmpas a'r tu allan iddo (e.e. hawliad a chwest sy'n cael eu cynnal ar yr un pryd a materion rheoleiddiol posibl). Bydd y Sefydliad Amddiffyn Meddygol a Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn cydweithio yn ôl yr angen, a chaiff y Practis Meddygol Cyffredinol ei gynghori pryd i gysylltu â Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC neu ei Sefydliad Amddiffyn Meddygol o dan yr amgylchiadau hynny.

Gallai fod yn briodol i Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC a'r Sefydliad Amddiffyn Meddygol rannu gwybodaeth fel datganiadau, adroddiadau arbenigwyr, nodiadau o gwest ac ati. Bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn cysylltu â'r Sefydliad Amddiffyn Meddygol perthnasol (neu i'r

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

gwrthwyneb), i drafod ac i gytuno ar y lefel o ryngweithio angenrheidiol fesul achos er mwyn amddiffyn buddiannau'r Practis Meddygol Cyffredinol. Mewn amgylchiadau o'r fath, bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn gweithredu o dan gyfarwyddiadau'r Bwrdd Iechyd.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID CSE

13. Trawsffiniol

Os cyfyd cwyn neu hawliad yn sgil triniaeth gan Bractis Meddygol Cyffredinol yng Nghymru a Lloegr, dylai'r Practis Meddygol Cyffredinol hysbysu Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC ac NHS Resolution (NHSR).

Os darperir triniaeth i glaf yng nghyd-destun Rhestr Cyflawnwyr Meddygol Cymru (MPS) a darparu Gwasanaeth Meddygol Sylfaenol GIG (Cymru), bydd GMPI yn berthnasol a dylai'r Practis Meddygol Cyffredinol hysbysu Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC.

Dylai Practisiau Meddygol Cyffredinol, sydd wedi'u lleoli ar y ffin rhwng Cymru a Lloegr ac sydd wedi'u cofrestru ar y ddwy Restr Cyflawnwyr Meddygol, hysbysu Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC a darparwr indemniad yr Ymarferwr Meddygol Cyffredinol am unrhyw gŵyn neu hawliad neu i gynllun atebolrwyddau'r dyfodol yn Lloegr mewn perthynas â gofal yn Lloegr.

Anaml y mae achosion sy'n ymwneud â materion trawsffiniol yn debygol o godi. Mae Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC ac NHRS wedi cytuno os bydd un ohonynt yn meddwl y bydd anghydfod yn ymwneud â'r llall, byddant yn ysgrifennu at ei gilydd cyn gynted ag y bo'n rhesymol arferol. Bydd unrhyw ryngweithio yn mabwysiadu'r prif egwyddorion canlynol:

- Defnyddio ymdrechion rhesymol i negodi yn ddidwyll ac i setlo unrhyw anghydfod, cyn gynted ag y bo'n ymarferol;
- Dylai'r ddau sefydliad ryngweithio a negodi yn uniongyrchol â'i gilydd, lle bo'n bosibl, heb gynnwys yr hawlydd;

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

- Os bydd yr anghydfod heb ei ddatrys ar y lefel honno, dylid ei uwchgyfeirio i Adran Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) ac Adran Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Lloegr) am drafodaethau pellach.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID CSE

Atodiad A: Canllawiau GMPI

Cyflwyniad

Ar 14 Mai 2018, cyhoeddodd y Gweinidog dros Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol y byddai Llywodraeth Cymru'n cyflwyno cynllun gyda chefnogaeth y wladwriaeth i ddarparu indemniad esgeuluster clinigol ar gyfer darparwyr gwasanaethau meddygon teulu yng Nghymru.

Ar 6 Chwefror 2019, cadarnhaodd y Gweinidog dros Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol mai Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg Partneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru fydd y partner i weithredu'r Cynllun ar gyfer Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol o 1 Ebrill 2019, sy'n debyg i'r cynllun yn Lloegr. Mae GMPI yn yswirio rhag hawliadau am iawndal yn sgil gofal, diagnosis a thriniaeth claf yn dilyn digwyddiadau ar 1 Ebrill 2019 neu ar ôl hynny.

Mae GMPI yn cynnig indemniad esgeuluster clinigol yn ôl disgresiwn, sy'n debyg i'r hyn y mae Adran Iechyd Lloegr a'r sefydliadau amddiffyn meddygol yn ei ddarparu.

Mae Llywodraeth Cymru wedi cytuno ar delerau masnachol sy'n ymwneud â'r trefniadau ar gyfer yr atebolrwyddau presennol gyda rhai sefydliadau amddiffyn meddygol. Mae'r trefniadau y cytunwyd arnynt mewn perthynas ag atebolrwyddau esgeuluster clinigol hanesyddol y GIG aelodau meddygon teulu'r sefydliadau amddiffyn meddygol hynny, sy'n deillio o ddigwyddiadau clinigol a ddigwyddodd cyn 1 Ebrill 2019. Bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn goruchwylio'r trefniadau sy'n cynnwys y sefydliadau amddiffyn meddygol hynny sy'n parhau i drin hawliadau am gyfnod dros dro. Gallwch ddod o hyd i ragor o wybodaeth yma.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

Mae Llywodraeth Cymru yn cydnabod pwysigrwydd amddiffyn hawliadau yn erbyn meddygon teulu am esgeuluster clinigol yn gadarn gan Fyrddau Iechyd a Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC er mwyn gwarchod enw da'r meddygon teulu.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE Customer Service Excellence Rhagoriaeth mewn Gwasanaeth i Gwsmeriaid

Bwriad y canllawiau hyn yw esbonio cwmpas GMPI a phryd a sut i hysbysu ynghylch hawliad.

Cwmpas y Cynllun

Mae GMPI yn yswirio rhag hawliadau am iawndal yn sgil gofal, diagnosis a thriniaeth claf yn dilyn digwyddiadau ar neu ar ôl 1 Ebrill 2019, a hynny ar gyfer gwaith y GIG.

Mae Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Cynllun Esgeuluster Clinigol) (Cymru) 2019 yn nodi cwmpas y cynllun ar gyfer GMPI.

Mae GMPI yn darparu indemniad ar gyfer hawliadau esgeuluster clinigol yn sgil digwyddiadau o 1 Ebrill 2019 ymlaen i holl staff practisiau meddygol cyffredinol, ar yr amod bod y gweithgareddau maent yn ymgymryd â hwy yn cael eu diffinio fel 'gwasanaethau meddygol sylfaenol' fel y nodir isod:

"Gwasanaethau meddygol sylfaenol": gwasanaethau iechyd a ddarperir o dan gontract, trefniant neu gytundeb a wnaed o dan neu yn rhinwedd yr adrannau canlynol o Ddeddf y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Cymru) 2006:
(a) adran 41(2) (gwasanaethau meddygol sylfaenol);
(b) adran 42(1) (contractau gwasanaethau meddygol cyffredinol);
(c) adran 50 (trefniadau gan Fyrddau Iechyd Lleol ar gyfer darparu gwasanaethau meddygol sylfaenol)

Rhaid i feddygon teulu locwm ymuno â Chofrestr Locwm Cymru Gyfan (AWLR) i gael eu hyswirio gan GMPI. Mae yna ofynion penodol y mae'n rhaid i feddygon teulu locwm gydymffurfio â hwy er mwyn elwa ar GMPI ac mae'r rhain wedi'u cynnwys yn **Atodiad B**. Mae rhagor o wybodaeth ar sut

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID CSE

i gofrestru ar yr AWLR i'w gweld yma.

Ar gyfer hawliadau sy'n ymwneud â digwyddiadau a ddigwyddodd cyn 1 Ebrill 2019,

- os ydych chi, neu roeddech ar y pryd yn aelod o'r MDDUS - rhaid i chi nawr gysylltu â Gwasanaethau cyfreithiol a Risg PCGC yn y lle cyntaf, a fydd yn cadarnhau eich aelodaeth ac yn ymdrin â'r mater.
- Os ydych chi, neu roeddech ar y pryd, yn aelod o'r MPS yna, tan 1 Ebrill 2021, dylech fynd i'ch sefydliad amddiffyn meddygol oni bai eich bod chi'n cael eich hysbysu fel arall.
- Os ydych chi, neu roeddech ar y pryd, yn aelod o'r MDU yna, hyd nes y rhoddir rhybudd pellach, dylech fynd at eich sefydliad amddiffyn meddygol neu yswiriwr a ddarparodd eich yswiriant ar y pryd i gael cyngor.
- Os nad oeddech yn aelod o unrhyw un o'r sefydliadau amddiffyn meddygol uchod ar y pryd, dylech fynd at eich yswiriwr a roddodd eich yswiriant ar y pryd i gael cyngor.

Bydd GMPI yn rhoi yswiriant cynhwysfawr sy'n deillio o ofal, diagnosis a thriniaeth y claf. Bydd y Bwrdd Iechyd Lleol yn talu am yr holl gostau iawndal a chostau cyfreithiol (ac yna bydd Cronfa Risg Cymru sy'n rhan o Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn ad-dalu'r Bwrdd Iechyd), yn amodol ar reolau GMPI.

Gallwch gael rhagor o wybodaeth am ba weithgareddau sy'n cael eu hyswirio gan GMPI ar wefan Cwestiynau Cyffredin GMPI Gwasanaethu

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

Cyfreithiol a Risg PCGC yma.

Nid yw GMPI yn cynnwys gweithgareddau y tu allan i'r GIG, ni fyddai gwasanaethau preifat/y telir amdanynt yn cael eu hyswirio ac mae angen eu hindemniad eu hunain ar gyfer y gweithgareddau hyn ar feddygon teulu a'u staff

Ar ben hynny, mae GMPI yn berthnasol i hawliadau esgeuluster clinigol yn unig. Mae materion megis cwestau, materion rheoleiddio, neu achosion troseddol, i enwi ond rhai, y tu allan i gwmpas y cynllun ac, unwaith eto, byddai angen eu hindemniad eu hunain ar feddygon teulu a'u staff ar gyfer y gweithgareddau hynny.

Mae'r GMPI yn darparu yswiriant indemniad yn ôl disgresiwn ar gyfer atebolrwyddau esgeuluster clinigol ar gyfer gwaith y GIG sy'n deillio o weithgareddau holl staff practisiau meddygon teulu a'r bobl hynny y mae'r practis yn eu cyflogi, gan gynnwys: partneriaid meddygon teulu, meddygon teulu cyflogedig, meddygon teulu locwm, os byddant ar y Gofrestr Locwm Cymru gyfan ac yn cydymffurfio â'r gofynion fel y nodir yn **Atodiad B** ; fferyllwyr practis; nyrsys practis; cynorthwywyr gofal iechyd practis; ac unrhyw aelod arall o staff sy'n darparu gwasanaethau clinigol. Bydd meddygon teulu dan hyfforddiant a myfyrwyr nyrsio dan hyfforddiant sy'n darparu gwasanaethau meddygol cyffredinol hefyd yn cael eu hyswirio. Bydd GMPI hefyd yn cynnwys unrhyw weithwyr gofal iechyd proffesiynol

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID CSE

sy'n darparu Gofal Sylfaenol y GIG drwy drefniadau clwstwr Gofal Sylfaenol, ac unrhyw atebolrwydd dirprwyol i bractisiau lle mae gweithiwr iechyd proffesiynol clwstwr yn darparu gofal uniongyrchol i gleifion cofrestredig y practis.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID CSE

Bydd darparu "gwasanaethau meddygol sylfaenol" (fel y'u diffinnir mewn llythrennau italig ar dudalen 32 uchod) mewn carchardai yn cael ei yswirio gan GMPI. Yn ogystal, bydd GMPI yn indemnio ymarferwyr sy'n darparu "gwasanaethau meddygol sylfaenol" a ddarperir drwy gontract Gwasanaethau Meddygol gan Ddarparwr Amgen (APMS). Mewn perthynas â Chymru, mae APMS yn cynnwys mentrau cymdeithasol wrth ddarparu Gwasanaethau Gofal Sylfaenol y GIG.

Nid yw GMPI yn cynnwys y canlynol. Nid yw hon yn rhestr gynhwysfawr, felly os ydych yn ansicr, dylech gysylltu â'ch sefydliad amddiffyn meddygol. Bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC hefyd yn gallu rhoi rhagor o gyngor i chi.

- Gwaith Preifat / Gwaith y tu allan i'r GIG
- Datgeliad o geisiadau am gofnodion gan gleifion (oni bai bod hawliad am iawndal hefyd)
- Cwynion nad ydynt yn gysylltiedig ag esgeuluster clinigol (Atgyfeiriadau a Gwrandawiadau'r Rheoleiddiwr (y Cyngor Meddygol Cyffredinol / y Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth / y Cyngor Proffesiynau Gofal ac Iechyd)
- Anghydfodau rheoleiddio
- Achos Troseddol
- Ymchwiliadau Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (HIW)
- Cynrychiolaeth mewn cwestau
- Achosion disgyblu yn erbyn staff Practis Meddygol Cyffredinol
- Dyfarniadau a wnaed gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (oni bai bod gorgyffwrdd ag iawndal ar gyfer anafiadau yn sgil esgeuluster clinigol)
- Taliadau ex-gratia
- Hawliadau am ddifenwi

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID CSE

- Torri Rheoliadau Diogelu Data/GDPR/Cyfrinachedd - bydd hawliadau esgeuluster clinigol a ddygir ar y seiliau hyn yn cael eu hadolygu fesul achos lle bo angen.
- Hawliadau atebolrwydd cyflogwyr
- Hawliadau atebolrwydd cyhoeddus
- Hawliadau atebolrwydd Eiddo neu'r Deiliaid

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

Bydd angen i feddygon teulu a Phractisiau Meddygol Cyffredinol unigol sicrhau indemniad proffesiynol priodol gyda sefydliad amddiffyn meddygol ar gyfer yr elfennau hynny nad ydynt wedi eu hyswirio gan GMPI. Yn ogystal, bydd angen indemniad neu yswiriant ar bractisiau meddygon teulu er mwyn cwmpasu atebolrwydd cyflogwyr, atebolrwydd cyhoeddus a hawliadau eiddo, ac atebolrwydd ar gyfer gweithgareddau nad ydynt yn ymwneud â'r GIG a gweithgareddau nad ydynt wedi eu cynnwys yn y cynllun.

Aelodaeth o'r cynllun

Caiff pob meddyg teulu a gweithiwr iechyd proffesiynol a gyflogir mewn Practisiau Meddygol Cyffredinol a/neu drwy drefniadau clwstwr Gofal Sylfaenol, ac eithrio meddygon teulu locwm nad ydynt yn cydymffurfio â gofynion penodol a nodir yn **Atodiad B** sy'n darparu Gwasanaethau Meddygol Sylfaenol y GIG, eu hyswirio'n awtomatig gan GMPI.

Bydd angen i gontractwr meddyg teulu nad yw'n dymuno defnyddio GMPI drefnu yswiriant arall a thalu amdano ei hun drwy sefydliad amddiffyn meddygol. Mae'n rhaid i'r contractwr meddyg teulu hysbysu ei Fwrdd Iechyd Lleol a Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC nad yw'n dymuno cael ei yswirio gan y cynllun.

Bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn gallu adnabod y meddygon teulu a'r gweithwyr iechyd proffesiynol hynny a gyflogir mewn practisiau meddygon teulu sydd wedi eu hyswirio gan GMPI drwy ddefnyddio'r System Adrodd Genedlaethol y Gweithlu. Felly, mae cael eich rhestru ar System Adrodd Genedlaethol y Gweithlu yn rhan angenrheidiol o'r trefniadau. Mae rhagor o wybodaeth ar gael ar y wefan ganlynol:

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

https://pcgc.gig.cymru/ein-gwasanaethau/gwasanaethau-cyflogaeth/cynaliadwyedd-gofal-sylfaenol/

Dylid gwneud unrhyw ymholiadau gan ddefnyddio'r manylion cyswllt canlynol:

E-bost: NWSSP.PrimaryCareWNWRS@wales.nhs.uk

Ffôn: 01792 860498/0490

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE Customer Service Excellence Rhagoriaeth mewn Gwasanaeth i Gwsmeriaid

Pryd y dylid rhoi gwybod am hawliad

Nod Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yw datrys unrhyw hawliad am iawndal a gyflwynwyd gan glaf ynghylch ei ofal clinigol o dan y GIG mor deg ac mor gyflym â phosibl.

Ymchwilir i hawliadau yn drylwyr a bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn gwneud penderfyniadau am strategaeth yng nghyd-destun y dystiolaeth (e.e. datganiad tyst, cofnodion iechyd a rhagolygon treial), gan ystyried barn y Bwrdd Iechyd a'r Practis Meddygol Cyffredinol.

Telir iawndal lle bo ymchwiliad Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn cadarnhau bod hyn yn briodol. Lle nad yw hynny'n digwydd, bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn amddiffyn yr achos o dan gyfarwyddyd y Bwrdd Iechyd, gan alw ar yr arbenigedd gorau i wneud hynny, er mwyn amddiffyn yr achos yn gadarn ac amddiffyn enw da meddygon teulu a'u staff. Ym mhob achos, bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn gwneud popeth posibl i gadw'r mater y tu allan i achos llys ffurfiol.

Pan fo cyfres o ddigwyddiadau sy'n pontio'r cyfnod cyn ac ar ôl
1 Ebrill 2019, bydd y cynllun ar gyfer GMPI yn berthnasol yn unig i'r elfen sy'n ymwneud â'r cyfnod 'ar ôl' 1 Ebrill 2019, ond i'r sawl sy'n aelodau neu oedd yn aelodau MDDUS, bydd yr elfen cyn Ebrill 2019 hefyd yn cael ei drin gan Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC o dan y Cynllun Atebolrwyddau Presennol. Ar gyfer aelodau neu gyn-aelodau'r MPS, bydd MPS yn delio â'r elfen cyn Ebrill 2019 tan 1 Ebrill 2021 oni bai eich bod yn cael eich hysbysu fel arall. Ar gyfer aelodau neu gyn-aelodau'r MDU, bydd yr elfen cyn Ebrill 2019 yn cael ei thrin gan yr MDU ac yn yr achosion hyn bydd Gwasanaethau

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

Cyfreithiol a Risg PCGC yn gweithio'n agos gyda'r sefydliad amddiffyn meddygol i gydlynu unrhyw hawliadau.

Ar gyfer digwyddiadau lle gall nifer o faterion godi e.e. pan fo hawliad a phan fo'r Cyngor Meddygol Cyffredinol yn rhan o ddigwyddiad, bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn gweithio'n agos gyda'ch sefydliad amddiffyn meddygol, yn amodol ar ganiatâd gan y meddyg teulu/gweithiwr iechyd proffesiynol ac yn unol â'r Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol. Gan fod bwlch amser rhwng y digwyddiad a'r adeg pan fydd hawliad yn cael ei wneud gan amlaf, mae'n debygol mai'r sefydliad amddiffyn meddygol fydd eich pwynt cyswllt cyntaf yn y rhan fwyaf o achosion.

Os byddwch yn derbyn hawliad, neu os byddwch yn cael eich hysbysu am honiad o esgeuluster neu'n dod yn ymwybodol o fater a allai gychwyn cwyn, mae'n bwysig eich bod yn cysylltu â Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC cyn gynted ag y bo modd gan y bydd hyn yn rhoi'r cyfle gorau posibl i ni eich cefnogi'n effeithiol ac i sicrhau bod terfynau amser yn cael eu bodloni. Cofiwch, os bydd angen cyngor arnoch am dordyletswydd neu am atebolrwydd, sicrhewch eich bod yn cysylltu â Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg yn gyntaf.

Gan ddibynnu ar yr adeg y mae'r hawliad yn berthnasol iddi, mae'n rhaid i chi naill ai hysbysu Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg neu'ch sefydliad amddiffyn meddygol am yr hawliad.

- Digwyddiadau a ddigwyddodd **cyn 1 Ebrill 2019 –**
  - Aelodau neu gyn-aelodau MDDUS, rhowch wybod am yr hawliad i Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC,
  - Aelodau neu gyn-aelodau MPS, rhowch wybod am yr hawliad i MPS tan 1 Ebrill 2021 oni bai eich bod yn cael eich hysbysu fel

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

arall, ac

- Aelodau neu gyn-aelodau MDU, rhowch wybod am yr hawliad i'ch sefydliad amddiffyn meddygol;

- Digwyddiadau **ar neu ar ôl 1 Ebrill 2019** – rhowch wybod am yr hawliad i Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC.
- Digwyddiadau sy'n digwydd yn ystod y ddau gyfnod, neu lle mae'n aneglur - rhowch wybod i Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC ac, os ydych chi neu os oeddech chi'n aelod o'r MDU, rhowch wybod i'ch sefydliad amddiffyn meddygol hefyd.

Dylech chi neu'ch sefydliad amddiffyn meddygol gysylltu â Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC cyn gynted ag y byddwch yn ymwybodol bod hawliad wedi'i wneud ynghylch digwyddiad ar 1 Ebrill 2019 neu ar ôl hynny.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID CSE

Mae'r tabl isod yn rhoi rhywfaint o arweiniad ar hyn:

Rhif.	Sefyllfa	Y Camau i'w Cymryd	Amserlen
1.	Digwyddiad diogelwch cleifion sydd wedi arwain at niwed difrifol neu a allai fod wedi arwain at niwed difrifol. Gallai "niwed difrifol" gynnwys y canlynol sy'n deillio o unrhyw ofal, diagnosis a thriniaeth: • marwolaeth claf • byrhau disgwyliad oes y claf • nam ar swyddogaethau synhwyraidd, echddygol neu ddeallusol y claf sy'n debygol o barhau am gyfnod parhaus • Anaf seicolegol hir	Hysbyswch Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC ni waeth a wnaed hawliad neu gais am ddatgeliad o gofnodion cleifion ai peidio.	Cyn gynted â phosibl, ond heb fod yn hwyrach na 4 wythnos.
2.	Cais i ddatgelu cofnodion claf gan y claf neu ei gynrychiolydd cyfreithiol, sy'n dangos bod posibilrwydd y bydd hawliad yn cael ei ddilyn. Rhyw arwydd arall bod hawliad yn cael ei ystyried - e.e. mae cyfreithiwr y claf neu'r claf yn gofyn am estyniad i'r dyddiad cyfyngiad.	Hysbyswch Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC	Cyn gynted â phosibl, ond heb fod yn hwyrach nag wythnos o dderbyn y datgeliad neu gais tebyg.
3.	Unrhyw alw am iawndal gan gynnwys ond heb fod yn gyfyngedig i Lythyr Hawliad, Ffurflen Hawlio, Manylion Hawlio,	Hysbyswch Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC	O fewn 24 awr o'i dderbyn

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

	Ffurflen Hysbysu Hawliad, Cynnig Setliad, Cynnig Rhan 36		
4.	Unrhyw ymateb Gweithio i Wella / ymateb i gŵyn / ymateb i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru rydych yn bwriadu ei anfon sy'n gyfystyr â chyfaddef tordyletswydd neu sy'n cydnabod camgymeriadau yng ngofal. diagnosis a thriniaeth y claf.	Hysbyswch Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC	Cyn anfon yr eitem
5.	Unrhyw fwriad i gynnig iawndal neu ffordd arall o unioni'r cam (o dan Gweithio i Wella neu fel arall)	Hysbyswch Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC	Cyn anfon yr eitem
6.	Gweithredu Grŵp yn ymwneud â mater clinigol	Hysbyswch Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC	O fewn 24 awr o'i dderbyn

Os bydd Practis Meddygol Cyffredinol yn cael gwybod am un o'r digwyddiadau hysbysadwy uchod neu'n rhan o unrhyw un ohonynt, ar ran meddyg teulu sydd wedi ymddeol neu unrhyw weithiwr gofal iechyd proffesiynol arall nad yw'n gweithio ym maes Gofal Sylfaenol mwyach, dylai'r Practis Meddygol Cyffredinol hysbysu Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC ar ran yr unigolyn hwnnw a rhoi ei fanylion i Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC fel y gall Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC gysylltu ag ef am gymorth gydag unrhyw hawliad posibl.

Bydd hysbysu Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC o'r uchod yn caniatáu iddynt ddod yn rhan o'r broses yn gynnar, a all weithiau osgoi hawliad neu ganiatáu ymchwiliadau cynnar sy'n cyfyngu ar yr oedi diangen a chostau cyfreithiol.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

Sut i gysylltu â Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC?

Os oes gennych unrhyw bryderon ynghylch a yw hawliad yn rhan o'r cynllun neu a ddylid hysbysu am fater, cysylltwch â Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC drwy:

1. **E-bost** – **GMPI@wales.nhs.uk**- gan esbonio sail eich ymholiad. Bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC naill ai'n ymateb drwy e-bost neu drwy ffonio i drafod y mater ymhellach. Os byddai'n well gennych, llenwch y Ffurflen Manylion Cyswllt a Gwybodaeth GMPI.
   – gweler **Atodiad C** sydd ar gael ar wefan Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC
   https://pcgc.gig.cymru/ein-gwasanaethau/gwasanaethau-cyfreithiol-a-risg/meysydd-arfer/indemniad-ymarfer-meddygol-cyffredinol/

   Wrth hysbysu Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC am fater, dylai Practisiau Meddygol Cyffredinol sicrhau bod y dogfennau'n cael eu hanfon drwy un o'r dulliau canlynol:

   - Cyfrif e-bost GIG diogel;
   - Ar gyfer cyfrif e-bost sydd y tu allan i'r GIG, sicrhewch fod dogfennau fel y Ffurflen Gyswllt a Gwybodaeth GMPI sy'n cynnwys data sensitif claf wedi'u hamgodio (wedi'u hamddiffyn gan gyfrinair);
   - Porth gwe diogel Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC (bydd angen mynediad at y rhyngrwyd) – cysylltwch â'r tîm i ofyn am fynediad;
   - Porth Rhannu Ffeiliau'n Ddiogel GIG Cymru (a elwir hefyd yn MOVEit).

2. **Ffôn** – ffoniwch linell gymorth GMPI Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

PCGC ar **029 2090 5454** yn ystod oriau gwaith arferol 9.00am–5.00pm o ddydd Llun i ddydd Gwener i siarad ag ymgynghorydd cyfreithiol am unrhyw faterion sy'n cael eu cynnwys yn y Cynllun. Mae hyn er mwyn ymdrin ag unrhyw faterion sy'n cael eu cynnwys yn y cynllun yn unig ac nid materion meddygol-gyfreithiol y bydd eich sefydliad amddiffyn meddygol yn ymdrin â hwy (neu unrhyw yswiriwr arall).

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID CSE

Hysbysu Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC am hawliad a'r hyn sydd ei angen arnom gennych

Mae'n hanfodol eich bod yn sicrhau bod data personol claf yn cael eu diogelu pan fyddwch yn darparu dogfennau ac yn hysbysu Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC am hawliad.

Wrth hysbysu Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC am hawliad, cwblhewch Ffurflen Manylion Cyswllt a Gwybodaeth GMPI – (gweler **Atodiad C**) a, lle bônt ar gael, anfonwch y dogfennau canlynol atom (gweler uchod):

1. Set gyflawn o gofnodion meddyg teulu'r claf;
2. Llythyr Hawliad neu gais arall am iawndal gan y claf neu ei gyfreithwyr;
3. Ffurflen Hawliad, Manylion yr Hawliad – dogfennau llys sy'n cychwyn hawliad esgeuluster clinigol:
4. Pob gohebiaeth gyda'r claf neu gyda'i gyfreithwyr;
5. Pob gohebiaeth sy'n ymwneud ag unrhyw gŵyn a wnaed gan y claf;
6. Sylwadau ysgrifenedig, datganiadau tyst ac adroddiadau y gallech fod wedi eu paratoi o'r blaen, er enghraifft wrth baratoi ar gyfer ymateb i gŵyn, cwest neu wrandawiad rheoleiddiol sy'n ymwneud â'r digwyddiad perthnasol sydd, neu a allai fod, yn destun hawliad;
7. Unrhyw dystiolaeth arbenigol annibynnol a ellid bod wedi ei derbyn o'r blaen, er enghraifft wrth baratoi ar gyfer cwest neu wrandawiad rheoleiddiol (os y'i darperir i chi gan eich Sefydliad Amddiffyn Meddygol);
8. Nodiadau neu ddogfennau o unrhyw gwest, gan gynnwys manylion am gasgliad y crwner (os y'i darperir i chi gan eich Sefydliad Amddiffyn Meddygol);

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID CSE

9. Unrhyw Adroddiad Ymchwiliad Digwyddiad Difrifol neu unrhyw adroddiad arall am ddigwyddiad diogelwch claf;
10. Unrhyw ddogfennau a gynhyrchwyd o dan Gweithio i Wella.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID
CSE

Ni ddylid cynnwys y dogfennau a restrir 2–9 uchod yn nodiadau meddyg teulu'r claf. Dylid eu cadw ar wahân.

Beth fydd yn digwydd ar ôl cyflwyno hawliad?

Unwaith y bydd hawliad wedi'i hysbysu i Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC, bydd angen gwirio ei fod o fewn cwmpas y cynllun. Bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn cysylltu â chi drwy e-bost neu ffôn o fewn 3 diwrnod busnes safonol o dderbyn gwybodaeth berthnasol sy'n ofynnol neu fel y cytunwyd i gadarnhau'r sefyllfa.

Unwaith y caiff ei gadarnhau bod hawliad o fewn cwmpas y cynllun, bydd triniwr hawliadau cyfreithiol penodedig yn cysylltu â chi ar adeg sy'n gyfleus i chi er mwyn cychwyn yr ymchwiliad.

Os bydd achos llys a'ch bod wedi'ch enwi yn Ddiffynnydd, bydd angen i Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC gysylltu â'r cyfreithwyr sy'n gweithredu ar ran yr Hawlydd i esbonio y bydd angen diwygio'r achos llys er mwyn enwi'r Bwrdd Iechyd yn Ddiffynnydd. Bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn ceisio osgoi achosion llys ffurfiol lle bo hynny'n bosibl. Mae eich mewnbwn amserol yn hollbwysig er mwyn ymchwilio i'r hawliad a'i ddatrys. Efallai y bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn ystyried argymell cyfryngu gyda'r claf. Gall hyn fod yn ffordd o ddatrys materion anffurfiol mewn lle niwtral.

Unwaith y cytunir ar benderfyniad, bydd Cronfa Risg Cymru yn defnyddio'r gwersi a ddysgwyd o'r digwyddiad anhysbys ac o ddigwyddiadau eraill tebyg iddo er mwyn gwella diogelwch ym maes gofal sylfaenol. Dyma'r tro cyntaf i hawliadau Gofal Sylfaenol gael eu casglu o fewn un adran a bydd

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

Cronfa Risg Cymru yn gweithio gyda'r gymuned Gofal Sylfaenol ehangach a chymunedau eraill er mwyn sicrhau bod hyn er lles pob claf a'r rheiny sy'n gofalu amdanynt.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE Customer Service Excellence Rhagoriaeth mewn Gwasanaeth i Gwsmeriaid

Mae gweithredu Atodiad B yn ddarostyngedig i'r cyfathrebiad yn yr Is-Atodiad i Atodiad B a gyhoeddwyd ar 9 Rhagfyr 2020

Atodiad B – Gofynion ar gyfer defnyddio Cofrestr Locwm Cymru Gyfan (Yn berthnasol i Ymarferwyr Meddygol Cyffredinol sy'n cael eu cyflogi i weithio sifftiau locwm)

Gofynion ar gyfer defnyddio Cofrestr Locwm Cymru Gyfan (Yn berthnasol i Ymarferwyr Meddygol Cyffredinol sy'n cael eu cyflogi i weithio sifftiau locwm - "meddyg teulu locwm" o hyn ymlaen).

Diben y ddogfen hon yw nodi'r gofynion y mae'n rhaid i feddyg teulu locwm gydymffurfio â hwy er mwyn i Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol ("GMPI") ddarparu yswiriant ar gyfer gweithredoedd a/neu anweithiau meddyg teulu locwm mewn perthynas â hawliadau esgeuluster clinigol. Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yw gweithredwr y Cynllun ar gyfer GMPI (dan adain Ymddiriedolaeth GIG Prifysgol Felindre) fel y nodir yn Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Cynllun Esgeuluster Clinigol) (Cymru) 2019 ("Rheoliadau'r Cynllun"). Diben gosod gofynion o'r fath yw sicrhau bod Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn gallu cydymffurfio â Rheoliadau'r Cynllun wrth gymhwyso diwydrwydd dyladwy i reoli unrhyw hawliadau esgeuluster clinigol y gellir eu gwneud yn erbyn meddyg teulu locwm neu'r practis y mae meddyg teulu locwm yn gweithio iddo lle gallai yswiriant GMPI fod ar gael.

Cefndir

Dylai'r gofynion hyn gael eu darllen ar y cyd â Chanllawiau GMPI ac maent yn berthnasol yn benodol i weithgareddau meddyg teulu locwm mewn Practisiau Meddygol Cyffredinol yng Nghymru.

Fel meddyg teulu locwm neu feddyg teulu cyflogedig sy'n darparu gwasanaethau locwm i Bractis Meddygol Cyffredinol, mae nifer o ofynion y mae'n rhaid i chi

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID CSE

gydymffurfio â nhw er mwyn elwa ar gynllun Llywodraeth Cymru gyda chefnogaeth y wladwriaeth sy'n darparu indemniad esgeuluster clinigol (GMPI). Mae Gweinidogion Cymru wedi ein cyfarwyddo ni fel gweithredwyr y cynllun y bydd yswiriant GMPI yn berthnasol i feddyg teulu locwm pan fydd (a) meddyg teulu locwm yn aelod o Gofrestr Locwm Cymru Gyfan (AWLR) a phan fydd (b) sifftiau locwm naill ai'n cael eu harchebu neu eu cofnodi trwy Locum Hub Wales (LHW).

Gweinyddir yr AWLR gan Wasanaethau Cyflogaeth PCGC ar ran Byrddau Iechyd Lleol yn unol â dyletswyddau Byrddau Iechyd Lleol sydd wedi'u cynnwys yn adran 31 a pharagraff 13 Rhan 3 o Atodlen 2 Deddf y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Cymru) 2006 ac adran 3(1)(a) o Reoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Rhestri Cyflawnwyr) (Cymru) 2004.

Mae Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn gweithredu ac yn rheoli GMPI yn unol ag adran 3 o Reoliadau'r Cynllun sy'n berthnasol i Ymddiriedolaethau'r GIG a Byrddau Iechyd Lleol. Mae'n bwysig nodi y bydd yswiriant GMPI ond yn gweithredu i ddarparu yswiriant indemniad i Bractisiau Meddygol Cyffredinol, eu staff a'u contractwyr am anafiadau neu golledion sy'n deillio o berfformiad gwasanaethau meddygol sylfaenol. Mae'r trefniant hwn yn cynnwys meddygon teulu locwm unigol na fyddent fel arall wedi'u cynnwys yn y Cynllun.

Nid oes angen i feddygon teulu sy'n gwneud gwaith locwm y tu allan i'w sesiynau arferol ond dim ond yn eu practis meddygon teulu ymuno â Chofrestr Meddygon Locwm Cymru Gyfan er mwyn i'r gwaith hwn gael ei yswirio gan GMPI. Fodd bynnag, os yw meddyg teulu yn cyflawni sifftiau locwm fel meddyg teulu locwm yn rhywle arall (er enghraifft mewn Practis Meddygol Cyffredinol arall) mae angen iddo ymuno â'r AWLR i gael ei yswirio gan GMPI.

Mae aelodaeth o Gofrestr Meddygon Locwm Cymru Gyfan yn wirfoddol. Pe bai meddyg teulu locwm yn dewis peidio ag ymuno â'r AWLR, ni fydd yn gallu ymuno â'r cynllun GMPI ac ni fydd ganddo hawl i gael budd yswiriant GMPI. Mewn amgylchiadau o'r fath, bydd y meddyg teulu locwm yn gyfrifol am drefnu ei

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID CSE

yswiriant indemniad esgeuluster clinigol ei hun ar gyfer unrhyw sifftiau locwm a weithir o fewn Practisiau Meddygol Cyffredinol.

Er eglurder, bydd gan feddyg teulu locwm y gallu i archebu sifftiau locwm ar LHW naill ai trwy aelodaeth o'r AWLR neu drwy ddarparu tystiolaeth o'i yswiriant indemniad esgeuluster clinigol ei hunan, y bydd y Practis Meddygol Cyffredinol yn gofyn am dystiolaeth o'r yswiriant y mae'r meddyg teulu yn bwriadu ei ddefnyddio i ddarparu sifft meddyg teulu locwm.

Sylwch, cyfrifoldeb Meddyg Teulu Locwm yw rhoi gwybod i'r Bwrdd Iechyd, Gwasanaethau Cyflogaeth PCGC (NWSSP.PrimaryCareWNWRS@wales.nhs.uk) ac unrhyw Bractis Meddygol Cyffredinol y mae'r meddyg teulu locwm yn dewis gweithio iddo ei fod wedi trefnu ei yswiriant indemniad esgeuluster clinigol ei hun ac yn benodol o dan yr amgylchiadau canlynol:

a. lle mae'r meddyg teulu locwm yn newydd i waith locwm ac wedi dewis peidio ag ymuno â'r AWLR;

   a/neu

b. lle mae'r meddyg teulu locwm eisoes wedi'i gofrestru ar yr AWLR, ond mae'n dewis peidio ag archebu na chofnodi ei sifft locwm ar LHW.

Gweithredir y Cynllun ar gyfer GMPI gan Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC ar ran Llywodraeth Cymru er budd Practisiau Meddygol Cyffredinol yng Nghymru. Mae'n gynllun dewisol a lle mae materion o fewn ei gwmpas, bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn cadarnhau a fydd yswiriant GMPI yn cael ei roi. Mae rhagor o wybodaeth i benderfynu a yw materion o fewn ei gwmpas ac amgylchiadau lle y rhoddir yswiriant o dan GMPI wedi'u nodi yn y Canllawiau GMPI cyffredinol a Chwestiynau Cyffredin y mae'r Atodiad B hwn yn rhan ohonynt.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

Er bod Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC, fel gweithredwyr y cynllun, wedi nodi'r gofynion ar gyfer defnyddio AWLR ar gyfer yswiriant GMPI, nid oes unrhyw fwriad i greu perthynas gyfreithiol neu gontractiol rhwng y meddyg teulu locwm a Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC. Nid yw darparu indemniad o dan y cynllun GMPI yn gyfystyr â chontract yswiriant. Bydd unrhyw wasanaethau a ddarperir fel meddyg teulu locwm yn cael eu darparu i'r Practis Meddygol Cyffredinol, yn unol ag unrhyw drefniadau cytundebol y mae'r partïon wedi cytuno i gael eu rhwymo ganddynt. Cyfrifoldeb y meddyg teulu locwm o hyd yw cydymffurfio ag unrhyw ofynion rheoliadol a gweithredu'n ddidwyll bob amser yn ôl y disgwyl fel meddyg teulu locwm neu feddyg teulu cyflogedig. Er eglurder, ni fydd yswiriant GMPI yn berthnasol i unrhyw waith y mae meddyg teulu locwm yn ei wneud yn uniongyrchol ar gyfer Bwrdd Iechyd. Gall y Bwrdd Iechyd perthnasol gadarnhau trefniadau indemniad ar gais.

Diben y gofynion defnyddio hyn yw sicrhau bod meddygon teulu locwm yn ymwybodol o'r gofynion y mae'n rhaid iddynt gydymffurfio â hwy wrth ymuno â Chofrestr Locwm Cymru Gyfan (AWLR). Mae gan Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC rwymedigaeth i gymhwyso telerau'r Cynllun ar gyfer GMPI fel y nodir yn Rheoliadau'r Cynllun. Pwrpas gosod gofynion o'r fath ar gyfer aelodaeth AWLR yw sicrhau bod Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn gallu cydymffurfio â Rheoliadau'r Cynllun wrth gymhwyso diwydrwydd dyladwy i reoli unrhyw hawliadau esgeuluster clinigol a wneir yn erbyn y Practis Meddygol Cyffredinol y bydd yswiriant GMPI yn berthnasol iddo yn ystod y cyfnod hwnnw.

Gofynion

1. Er mwyn cael ei gynnwys ar yr AWLR rhaid i'r meddyg teulu locwm fod yn Ymarferydd Meddygol Cyffredinol cymwys a rhaid ei fod/ei bod ar Restr Cyflawnwyr Meddygol yng Nghymru yn unol â Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Rhestri Cyflawnwyr) (Cymru) 2004.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

2. Pan fydd ar yr AWLR, er mwyn elwa o yswiriant GMPI, rhaid i feddyg teulu locwm wneud pob un o'r canlynol:

   a. creu a chwblhau'r proffil locwm yn llawn ar LHW;
   b. sicrhau bod yr holl wybodaeth a roddir ar LHW yn wir, yn gyflawn ac yn gywir a'i bod yn aros felly;
   c. darparu'r holl gymorth a gwybodaeth mewn perthynas ag unrhyw a phob sifft locwm sy'n ofynnol yn rhesymol mewn perthynas ag unrhyw hawliadau (o bryd i'w gilydd) gan Wasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC at ddibenion a gweithrediad yswiriant GMPI;
   d. cydymffurfio ag unrhyw ofynion Practisiau Meddygol Cyffredinol sy'n cynnwys darparu gwybodaeth a nodir ym mharagraff e isod, a sicrhau bod pob gweithred yn cael ei chyflawni mewn ffordd sy'n galluogi'r Practisiau Meddygol Cyffredinol y darperir y sifft locwm iddynt gydymffurfio â'r Cynllun ar gyfer Canllawiau Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol (GMPI) (fel y'u diweddarir o bryd i'w gilydd); a
   e. chyflwyno gwybodaeth am y sifftiau locwm a ddarperir (o dan bob sifft locwm a weithir gyda'r Practis Meddygol Cyffredinol) fel a ganlyn:
      i. lle mae'r sifftiau locwm hynny wedi'u harchebu gan ddefnyddio LHW, bydd LHW yn gofyn am wybodaeth benodol am y sifftiau locwm i alluogi rheoli a monitro'r Cynllun ar gyfer GMPI.
      ii. (ar ac o'r dyddiad(au) sifft locwm) lle mae rhai neu'r holl sifftiau locwm wedi'u harchebu y tu allan i LHW, rhaid i'r meddyg teulu locwm ddarparu'r wybodaeth ofynnol (naill ai'n rhagolygol neu'n ôl-weithredol) am yr holl sifftiau locwm hynny yn LHW.
      iii. (ar ac o'r dyddiad(au) sifft locwm) lle nad oes unrhyw sifftiau meddygon teulu locwm yn cael eu gweithio, rhaid i'r Meddyg Teulu Locwm ddiweddaru LHW gan gadarnhau na wnaed unrhyw sifftiau locwm o fewn y cyfnod adrodd gofynnol. Rhaid diweddaru hwn yn ôl-weithredol erbyn diwedd y mis canlynol fan bellaf.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE Customer Service Excellence Rhagoriaeth mewn Gwasanaeth i Gwsmeriaid

3. Gellir adolygu a diweddaru'r gofynion hyn o bryd i'w gilydd. Bydd Gwasanaethau Cyflogaeth PCGC yn hysbysu meddygon teulu locwm am unrhyw newidiadau newydd. Pan fydd meddyg teulu'r locwm yn dewis peidio â chytuno ar unrhyw newidiadau i'r gofynion hyn, bydd yn rhaid iddo drefnu yswiriant indemniad proffesiynol amgen ar ei gost bersonol ei hunan a rhaid iddo hysbysu'r Bwrdd Iechyd, Gwasanaethau Cyflogaeth PCGC (NWSSP.PrimaryCareWNWRS@wales.nhs.uk) ac unrhyw Bractis Meddygol Cyffredinol y mae'r meddyg teulu locwm yn dewis gweithio iddo.

Amgylchiadau lle nad yw yswiriant GMPI yn berthnasol

4. Ni fydd y Cynllun GMPI yn darparu indemniad os:

a. nad yw'r meddyg teulu locwm naill ai'n feddyg teulu neu wedi'i gynnwys ar Restr Cyflawnwyr Meddygol yng Nghymru; a/neu

b. nad yw'r meddyg teulu locwm bellach yn aelod o'r AWLR; a/neu

c. yw'r meddyg teulu locwm yn darparu gwasanaethau meddygol sydd y tu allan i gwmpas y cynllun GMPI.

Methu â chydymffurfio â gofynion AWLR

5. Pan fo Meddyg Teulu Locwm yn methu â chydymffurfio ag unrhyw ofynion ym mharagraff 1, 2 a 3 uchod, mae natur ddewisol y cynllun GMPI mewn perygl ac efallai na fydd GMPI yn cwmpasu gweithredoedd a/neu anweithiau unrhyw sifftiau locwm a gyflawnir gan Feddyg Teulu Locwm.

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE

6. Pan fydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC yn hysbysu meddyg teulu locwm na fydd GMPI yn darparu yswiriant indemniad, rhaid i'r meddyg teulu locwm hysbysu Gwasanaethau Cyflogaeth PCGC a'r Bwrdd Iechyd Lleol. Bydd yn ofynnol i'r Meddyg Teulu Locwm drefnu yswiriant indemniad proffesiynol amgen ar ei gost bersonol ei hun trwy sefydliad amddiffyn meddygol ar gyfer sifftiau locwm.

GDPR

1. Bydd yr holl ddata personol a brosesir gan PCGC o dan Gynllun AWLR, LHW a GMPI yn cydymffurfio â gofynion Deddf Diogelu Data 2018 a'r Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR). Mae rhagor o wybodaeth sy'n esbonio'r prosesu hwn wedi'i nodi yn yr hysbysiadau preifatrwydd a gynhyrchir gan LHW, Gwasanaethau Cyflogaeth PCGC a Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg PCGC, sydd i'w gweld yma:

Cynllun ar gyfer GMPI: https://pcgc.gig.cymru/ein-gwasanaethau/gwasanaethau-cyfreithiol-a-risg/hysbysiad-preifatrwydd1/

AWLR: https://pcgc.gig.cymru/ein-gwasanaethau/gwasanaethau-cyflogaeth/employment-services-documents/primary-care-sustainability/awlr-privacy-notice-v1-cy/

GP Locum Hub Wales: https://locumhubwales.co.uk/files/GPWales%20-%20Privacy%20Notice.pdf

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID CSE

Atodiad C - Ffurflen Manylion Cyswllt a Gwybodaeth

Cynllun ar gyfer Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol
Ffurflen Manylion Cyswllt a Gwybodaeth

Enw'r Galwr a'i Rôl:	Teitl: Enw Cyntaf: Cyfenw: Teitl y Swydd: Rhif Ffôn a Ffefrir:
Bwrdd Iechyd:	
Person sy'n ceisio Indemniad:	Teitl: Enw cyntaf: Cyfenw:
Rôl y person sy'n ceisio Indemniad:	
Enw'r Practis:	
Cyfeiriad y Practis:	
Rhif Ffôn a Ffefrir:	
Cyfeiriad e-bost:	
Dull cysylltu a ffefrir:	Ffôn ☐ E-bost ☐
Math o gyflogaeth / ymgysylltiad (e.e. locwm?) adeg y driniaeth berthnasol:	
Sefydliad Amddiffyn Meddygol/Yswiriwr Indemniad Proffesiynol:	
Ydy'r Sefydliad Amddiffyn Meddygol yn rhoi cyngor ar unrhyw faterion sy'n ymwneud â'r claf hwn?	
Rheswm dros yr	

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE Customer Service Excellence Rhagoriaeth mewn Gwasanaeth i Gwsmeriaid

alwad/dros gysylltu:	
Manylion y Claf:	Teitl: Enwau Cyntaf: Cyfenw:
Rhywedd:	
Dyddiad Geni'r Claf	
Cyfeiriad y Claf gan gynnwys cod post	
Rhif ffôn	
Galwedigaeth [Os yw'n hysbys]	
Dyddiad y Farwolaeth	

I'w gwblhau gan Wasanaethau Cyfreithiol a Risg

Cyfeirnod Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg:	
Gweithredydd Galwadau Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg	
Dyddiad derbyn	
Hyd yr alwad	
O fewn y Cwmpas?	Ydy / Nac ydy Os na, cyfeiriwyd at:
*Argymhellir Indemniad?	
* Categoreiddiad Cychwynnol	Pryder am Gweithio i Wella (GPP) ☐ Gwneud Iawn Gweithio i Wella (GPQ) ☐ Hawliad Esgeuluster Meddygol (GPC) ☐ Ymholiad yn unig (GPE) ☐

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE RHAGORIAETH MEWN GWASANAETH I GWSMERIAID CSE

Cyngor a Chamau

Fe'i cynghorwyd i ddychwelyd i'r llinell gymorth (Ticiwch) ☐ GMPI os oes angen

Lexcel Practice Management Standard Law Society Accredited
CSE Customer Service Excellence Rhagoriaeth Mewn Gwasanaeth i Gwsmeriaid