ruabonroad
DENTAL PRACTICE

Patient Complaints Procedure (Wales)

It is our aim to always have satisfied patients, to meet your expectations of care and service and to resolve any complaints as efficiently, effectively and politely as possible. We take complaints very seriously; we investigate them in a full and fair way and take great care to protect your confidentiality. We learn from complaints to improve our care and service. We will never discriminate against patients who have made a complaint and we will be happy to answer any questions you may have about this procedure.

If you are not entirely satisfied with any aspect of our care or service, please let us know as soon as possible to allow us to address your concerns promptly. We accept complaints made verbally as well as written complaints. If you do not feel you can raise a complaint about your NHS service directly with us, you can address your complaint directly to the local Health Board, Betsi Cadwaladr University Health Board Patient Advice and Liaison Service (PALS) on 03000 851234.

Suzanne Davies is the Complaints Manager and will be your personal contact to assist you with any complaints. If your verbal complaint is not resolved to your satisfaction within 24 hours or if you complain in writing, the Complaints Manager will acknowledge it in writing within 2 working days and will aim to provide a full response in writing within 30 working days.

You can send your complaints to Ruabon Road Dental Practice, 96, Ruabon Road, Wrexham, LL13 7PH, call us on 01978 364390 or email the Complaints Manager on info@wrexhamdentist.co.uk

If the Complaints Manager is unavailable, we will take brief details about the complaint and will arrange for a meeting when it is suitable for you and the practice. We will keep comprehensive and confidential records of your complaint, which will be stored securely and only be accessible by those who need to know about your complaint. If the complaint investigation takes longer than anticipated the Complaints Manager will contact you at least every ten working days to keep you informed of the reason for any delays, the progress of the investigation and the proposed date it will be completed.

When the investigation has been completed, you will be informed of its outcome in writing. We will make our response clear, addressing each of your concerns as best as we can. You may also be invited to a meeting to discuss the results and any practical solutions that we can offer to you. These solutions could include replacing treatment, refunding fees paid, referring you for specialist treatments or other solutions that meet your needs and resolve the complaint.

We regularly analyse patient complaints to learn from them and to improve our services. That's why we always welcome your feedback, comments, suggestions and complaints. If you are dissatisfied with our response to a complaint you can take it further, please see the contacts below.

Contacts

For private dental treatment you can contact the GDC private dental complaints service within 12 months of the treatment or within 12 months of becoming aware of the issue by calling 020 8253 0800 or visiting www.dentalcomplaints.org.uk.

If you feel that the practice isn't meeting it's duties regarding the Welsh language you can raise your concern with the Welsh Language Commissioner by calling 0845 6033 221 or visiting http://www.comisiynyddygymraeg.cymru.

If you would like support or advice regarding your NHS complaint you can contact the Local Health Board, Betsi Cadwaladwr University Health Board Patient Advice and Liaison Service (PALS) on 03000 851234. If you are still unhappy about your NHS complaint, you can contact The Ombudsman for Wales by calling 0300 790 0203 or visiting www.ombudsman-wales.org.uk. You can also contact Healthcare Inspectorate Wales (HIW) who is the independent inspectorate and regulator of all healthcare in Wales by calling 0300 062 8163.

You can also write to them at:

Healthcare Inspectorate Wales
Welsh Government
Rhydycar Business Park
Merthyr Tydfil
CF48 1UZ

The General Dental Council is responsible for regulating all dental professionals. You can complain using their online form at www.gdc-uk.org contact them on information@gdc-org.uk or by calling 020 7167 6000

<u>Gweithdrefn Cwynion Cleifion (Cymru)</u>

Ein nod ni bob amser yw cael cleifion bodlon, bodloni eich disgwyliadau gofal a gwasanaeth, a datrys unrhyw gwynion mor effeithlon, effeithiol a chwrtais â phosib. Mae cwynion yn peri pryder mawr i ni ac rydym yn ymchwilio iddynt o ddifrif, mewn ffordd lawn a theg, ac yn cymryd llawer o ofal i warchod eich cyfrinachedd. Rydym yn dysgu oddi wrth gwynion er mwyn gwella ein gofal a'n gwasanaeth. Ni fyddwn yn gwahaniaethu yn erbyn cleifion sydd wedi gwneud cwyn a byddwn yn hapus i ateb unrhyw gwestinyau yr hoffech o bosib eu codi ynglyn a'r weithdrefn hon.

Os nad ydych yn gwbl fodlon gydag unrhyw agwedd ar ein gofal neu ein gwasanaeth, cofiwch roi gwybod i ni cyn gynted â phosib os gwelwch yn dda, fel ein bod yn gallu rhoi sylw i'ch pryderon yn brydlon. Rydyn yn derbyn cwynion ar laar yn ogystal a chwynion ysgrifenedig. Os nad ydych yn teimlo bod posib i chi fynegi cwyn am wasanaeth y GIG yn uniongyrchol i ni, gallwch gwyno'n uniongyrchol i'r Bwrdd Iechyd lleol Local Health Board, Betsi Cadwaladr University Health Board Patient Advice and Liaison Service (PALS) on 03000 851234.

Suzanne Davies yw'r Rheolwr Cwynion a'ch cyswllt personol chi i'ch helpu gydag unrhyw gwynion. Os na chaiff eich cwyn lafar ei datrys er boddhad i chi o fewn 24 awr, neu os ydych wedi cwyno'n ysgrifenedig, bydd y Rheolwr Cwynion yn eich cydnabod yn ysgrifenedig o fewn 2 ddiwrnod gwaith ac wedyn bydd yn ceisio darparu ymateb llawn yn ysgrifenedig o fewn 30 diwrnod gwaith.

Gallwch anfon eich cwynion i 96 Ruabon Road, Wrexham, LL13 7PH, ein ffonio ar 01978 364390 neu anfon e-bost at y Rheolwr Cwynion yn info@wrexhamdentist.co.uk

Os nad yw'r Rheolwr Cwynion ar gael, byddwn yn cymryd manylion cryno am y gŵyn ac yn trefnu cyfarfod ar adeg sy'n addas i chi ac i'r practis. Byddwn yn cadw cofnodion cynhwysfawr a chyfrinachol am eich cwyn a byddant yn cael eu cadw'n ddiogel ac ar gael i'r rhai sydd angen gwybod am eich cwyn yn unig. Os bydd ymchwiliad i'ch cwyn yn cymryd mwy o amser na'r disgwyl, bydd y Rheolwr Cwynion yn cysylltu a chi o leiaf bob deg diwrnod gwaith i roi gwybodaeth gyson i chi am y rheswm dros unrhyw oedi, am gynnydd yr ymchwiliad, ac am y dyddiad arfaethedig ar gyfer ei gwblhau.

Pan fydd yr ymchwiliad wedi'i gwblhau, byddwch yn cael gwybod am y canlyniad yn ysgrifenedig. Byddwn yn gwneudd ein hymateb yn glir, gan roi sylw I bob un o'ch pryderon cystal ag y gallwn. Byddwch hefyd yn cael gwahoddiad i gyfarfod i drafod y canlyniadau ac unrhyw ddatrysiadau ymarferol y gallwn eu cynnig i chi. Gallai'r datrysiadau hyn gynnwys cyfnewid triniaeth, ad-dalu ffioedd sydd wedi'u talu, eich cyfeirio i gael triniaethau arbennig neu ddatrysiadau eraill sy'n diwallu eich anghenion ac yn datrys y gŵyn.

Rydym yn dadansoddi cwynion cleifion yn rheolaidd er mwyn dysgu oddi wrthynt ac er mwyn gwella ein gwasanaethau. Dyma pam rydym bob amser yn croesawu eich adborth, eich sylwadau, eich awgrymiadau a'ch cwynion. Os ydych yn anfodlon gyda'n hymateb i gŵyn, mae croeso i chi fynd â'r mater ymhellach. Gweler y manylion cysylltu isod.

Manylion Cysylltu

Ar gyfer triniaethau deintyddol preifat, gallwch gysylltu â gwasanaeth cwynion deintyddol preifat y Cyngor Deintyddol Cyffredinol o fewn 12 mis i gael y driniaeth neu o fewn 12 mis i ddod yn ymwybodol o'r broblem, drwy ffonio 020 8253 0800 neu fynd i www.dentalcomplaints.org.uk.

Os ydych yn teimlo nad yw'r practis yn bodloni ei ddyletswyddau o ran yr iaith Gymraeg, gallwch fynegi eich pryder wrth Gomisiynydd y Gymraeg drwy ffonio 0845 6033 221 neu fynd i http://www.comisiynyddygymraeg.cymru.

Os hoffech gael cefnogaeth neu gyngor am eich cwyn am y GIG, mae posib cysylltu â'r drwy ffonio Local Health Board, Betsi Cadwaladwr University Health Board Patient Advice and Liaison Service (PALS) on 03000 851234. Os ydych dal yn anfodlon gyda'ch cwyn am y GIG, gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Cymru drwy ffonio 0300 790 0203 neu fynd i www.ombudsman-wales.org.uk. Hefyd mae posib cysylltu ag Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru, sef arolygiaeth a rheoleiddiwr annibynnol ar yr holl ofal iechyd yng

Nghymru, drwy ffonio 0300 062 8163.

Gallwch hefyd ysgrifennu atynt:

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru
LLywodraeth Cymru
Parc Busnes Rgyd-y-car
Merthyr Tudful
CF48 1UZ

Mae'r Cyngor Deintyddol Cyffredinol yn gyfrifol am reoleiddio pob gweithiwr deintyddol proffesiynol. Cewch gwyno gan ddefnyddio eu ffurflen ar-lein yn www.gdc-uk.org , drwy gysylltu â nhw ar information@gdc-org.uk neu drwy ffonio 020 7167 6000.