

Listening to People – Responding to Complaints – Dyfi Valley Health April 2026

We will let you know that we have had your complaint within 5 days

You will be given a staff member as a 'Point of Contact' – you can contact this person to discuss issues or get updates – we will tell you if this person is a part time worker.

Communication can be in Welsh or English and can be in writing, on the phone, by text or by email.

If you don't want to communicate with us in person Llais Cymru can act for you as an independent advocate. Here are their contact details - 01686 627632 or email powysenquiries@llaiscymru.org

This is how we will try and resolve your complaint

Stage One

We will try and resolve your complaint early by offering you a meeting with the person who the partners feel is most appropriate to deal with your complaint – this will usually be one of the doctors or sometimes a manager. The findings will be communicated to you and if there is anything you don't understand please ask.

If this does not resolve your complaint then you can choose to move to Stage Two

Stage Two

A GP Partner will lead a more in-depth investigation – you will be supported by your 'Point of Contact'. This will take longer but we will keep you up to date with expected timelines. Full explanations of investigation findings, decisions and learning points will be shared with you

If these steps still don't resolve your complaint then you can seek advice from -

Llais – your independent advocates

Phone 01686 627632

email - powysenquiries@llaiscymru.org

Ombudsman

Phone - 0300 790 0203

Internet - www.ombudsman-wales.org.uk

Post - The Public Services Ombudsman for Wales, 1 Old Field Road, Pencoed, CF35 5LJ

e-mail - ask@ombudsman.wales

Gwranddo ar Bobl – Ymateb i Gwynion – Iechyd Bro Ddyfi Abrill 2026

Byddwn yn cadarnhau ein bod wedi derbyn eich cwyn o fewn 5 diwrnod.

Bydd gennych aelod o staff penodedig fel eich **pwynt cyswllt** a gallwch gysylltu â'r person yma i drafod materion neu i dderbyn diweddariadau. Byddwn hefyd yn dweud wrthyich os yw'r person yma yn gweithio'n rhan-amser.

Gallwch gyfathrebu â ni yn Gymraeg neu Saesneg, ac mewn sawl ffordd:

- yn ysgrifenedig
- dros y ffôn
- trwy neges destun
- neu drwy e-bost

Os nad ydych am gyfathrebu â ni'n uniongyrchol, gall Llais Cymru weithredu ar eich rhan fel eiriolwr annibynnol.

Dyma eu manylion cyswllt:

- Ffôn: 01686 627632
- E-bost: powysenquiries@llaiscymru.org

Dyma sut y byddwn yn ceisio datrys eich cwyn

Cam Un

Byddwn yn ceisio datrys eich cwyn cyn gynted â phosibl drwy gynnig cyfarfod i chi gyda'r person y mae'r partneriaid yn teimlo yw'r mwyaf addas i ddelio â'ch cwyn – fel arfer un o'r meddygon neu weithiau, reolwr. Bydd y canfyddiadau'n cael eu cyfathrebu i chi. Os oes unrhyw beth nad ydych yn ei ddeall, gofynnwch am esboniad os gwelwch yn dda.

Os nad yw hyn yn datrys eich cwyn, yna gallwch ddewis symud ymlaen i Gam Dau.

Cam Dau

Bydd un o Bartneriaid y Feddygfa yn arwain ymchwiliad mwy manwl – byddwch yn parhau i gael eich cefnogi gan eich '**Pwynt Cyswllt**'. Bydd hyn yn cymryd mwy o amser, ond byddwn yn eich hysbysu'n rheolaidd am yr amserlenni disgwylidig. Caiff esboniadau llawn o ganfyddiadau'r ymchwiliad, y penderfyniadau a'r gwersi a ddysgwyd eu rhannu gyda chi.

Os nad yw'r camau hyn yn datrys eich cwyn, gallwch geisio cyngor pellach gan:

Llais – eich eiriolwyr annibynnol

- Ffôn: 01686 627632
- E-bost: powysenquiries@llaiscymru.org

Yr Ombudsmon

- Ffôn: 0300 790 0203
- Gwefan: www.ombudsman-wales.org.uk
- Post: Ombudsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Old Field Road, Pencoed, CF35 5LJ E-bost: ask@ombudsman.wales