Adran Gwaith
a Phensiynau

Dywedwch eich barn wrthym!

Gwasanaeth Ymgynghorol Asesiad Iechyd
Sylwadau, cwynion ac awgrymiadau

Mae'r Adran Gwaith a Phensiynau angen gwybodaeth am bobl sy'n hawlio budd-daliadau. Pwrpas yr asesiad yw deall sut mae eich salwch neu'ch anabledd yn effeithio eich bywyd bob dydd. Mae’r Gwasanaeth Ymgynghorol Asesiad Iechyd yn trefnu ac yn cynnal asesiadau ar gyfer yr Adran Gwaith a Phensiynau. Ar ôl yr asesiad mae’r Adran Gwaith a Phensiynau yn gwneud penderfyniad ar eich cais am fudd-dal. Mae'r daflen hon yn egluro:

- Beth i'w ddisgwyl gennym
- Sut i ddweud wrthym pan fyddwn wedi gwneud rhywbeth yn dda, neu sut y gallwn wella
- Sut i wneud cwyn

Mae’r Gwasanaeth Ymgynghorol Asesiad Iechyd yn cael ei gyflwyno ar ran yr Adran Gwaith a Phensiynau gan

Y Ganolfan Asesu Iechyd ac Anabledd™
Gweithredir gan MAXIMUS®

Gwasanaeth Ymgynghorol Asesiad Iechyd: Ein Hymrwymiad i Chia

Rydym yn anelu i ddarparu’r gwasanaeth gorau i chi. Mae ein Siarter Cwsmeriaid yn cael ei arddangos ym mhob un o'n Canolfannau Asesu. Mae rhagor o wybodaeth ar ein gwefan yn **www.chdauk.co.uk**

Y Siarter Cwsmeriaid yw ein hymrwymiad i:

- Trin ein cwsmeriaid yn deg
- Gwneud ein proses yn hawdd i’w deall.
- Ei gwneud yn hawdd i gael mynediad i’n gwasanaethau.
- Cyfathrebu yn y ffordd sydd orau i chi
- Gwella’n gwasanaeth gyda'ch cymorth chi
- Ei gwneud yn hawdd i chi roi adborth i ni

Rydym angen gwybod os nad ydym wedi cyrraedd yr ymrwymiadau hyn. Rydym yn yn croesawu eich awgrymiadau ar gyfer gwella ein gwasanaethau. Mae eich sylwadau yn ein helpu i gyflawni'r nod hwn.

Rydym hefyd yn croesawu canmoliaethau ac rydym yn eu rhannu gyda'r staff dan sylw.

Gwasanaeth Ymgynghorol Asesiad Iechyd: Beth i'w Ddisgwyl

Pwy fydd yn gwneud fy asesiad?

Mae'r Gweithiwr Gofal Iechyd Proffesiynol fydd yn gwneud eich asesiad wedi eu cofrestru'n llawn, yn gymwys ac wedi eu cymeradwyo.

Beth sy'n digwydd yn yr asesiad?

Bydd y Gwithiwr Gofal Iechyd Proffesiynol yn cyflwyno eu hunain ac yn dweud wrthych beth maent yn mynd i'w wneud. Yna byddant yn gofyn cwestiynau i chi ac yn gwrando'n ofalus ar eich atebion.

Os ydych yn cael Asesiad Gallu i Weithio, gall y cwestiynau asesu gynnwys:

- Pryd y dechreuodd eich salwch neu anabledd
- Sut mae eich cyflwr yn newid o ddydd i ddydd
- Sut mae'n effeithio ar eich bywyd bob dydd
- Sut mae'n effeithio ar eich hwyliau a'r ffordd rydych yn ymddwyn
- Sut rydych yn ymdopi â phethau o ddydd i ddydd

Bydd y Gweithiwr Gofal Iechyd Proffesiynol yn cofnodi gwybodaeth am eich poen a'ch blinder a'r feddyginiaeth rydych yn ei gymryd.

Yn dibynnu ar eich salwch neu anabledd a'r math o asesiad rydych yn gael, gallai'r asesiad gynnwys:

- Archwiliad corfforol
- Pwysedd gwaed, golwg, clyw neu brofion eraill
- Symudiadau megis ymestyn, sefyll a phlygu

Ni fydd y Gweithiwr Gofal Iechyd Proffesiynol yn gofyn i chi wneud unrhyw symudiadau sy'n achosi anghysur i chi. **Os ydych yn poeni y gall rhai symudiadau achosi poen i chi, rhowch wybod i'r Gweithiwr Gofal Iechyd Proffesiynol.**

Beth fydd yn digwydd ar ôl fy asesiad?

Bydd y Gweithiwr Gofal Iechyd Proffesiynol yn cwblhau adroddiad a'i anfon at yr Adran Gwaith a Phensiynau. Bydd yr Adran Gwaith a Phensiynau yn defnyddio'r adroddiad hwn fel un ffynhonnell o wybodaeth wrth edrych ar eich cais a gwneud penderfyniad am eich budd-daliadau.

Gwasanaeth Ymgynghorol Asesiad Iechyd: Cysylltu â Ni

Sut ydw i'n gwneud sylwadau, cwynion neu awgrymiadau?

Gallwch ysgrifennu, anfon e-bost neu ein ffonio.

Ysgrifennwch atom. Defnyddiwch y ffurflen ar gefn y daflen hon.

Anfonwch e-bost atom yn customer-relations@chda.dwp.gov.uk
Dylech roi eich enw a'ch rhif Yswiriant Gwladol.

Ffoniwch ni. Ffoniwch o ddydd Llun i ddydd Gwener o 9am tan 5pm a bydd Rheolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid yn hapus i'ch ffonio'n ôl i drafod eich pryderon.
Ffôn 0800 288 8777

Pwy all fy helpu?

Gall unrhyw un yn y Gwasanaeth Cynghori ar Asesu Iechyd eich cynghori am sut i rannu adborth. Yn ogystal, mae pobl eraill a all helpu yn cynnwys Cyngor ar Bopeth, Gweithwyr Hawliau Lles, neu ffrind neu aelod o'r teulu.
Os bydd rhywun arall yn cysylltu â ni ar eich rhan, cofiwch roi eich caniatâd wedi'i lofnodi i'r person hwnnw. Gallwch ei gynnwys ar y ffurflen ar ddiwedd y llyfryn hwn neu drwy llythyr ar wahân.

Beth os ydw i'n anhapus ynghylch y penderfyniad budd dal gan yr Adran Gwaith a Phensiynau?

Os ydych yn anhapus gyda'r penderfyniad a wnaed gan yr Adran Gwaith a Phensiynau, efallai y byddwch yn gofyn iddynt ailystyried eu penderfyniad. Os ydych am wneud hyn, cysylltwch â'r swyddfa a restrir ar eich llythyr penderfyniad neu ffoniwch 0345 608 8545.

Gwasanaeth Ymgynghorol Asesiad Iechyd: Y Drefn Gwyno

Beth fydd yn digwydd i fy nghwyn am eich gwasanaeth?

Cam 1
Ein nod yw delio â'ch cwyn yn deg, yn gyson ac mewn modd amserol. Byddwn yn cydnabod derbyn eich cwyn o fewn 2 ddiwrnod gwaith.

Ein nod yw ymateb i'ch cwyn o fewn 20 diwrnod gwaith. Weithiau, gall ein hymchwiliad gymryd mwy o amser oherwydd efallai y bydd angen i ni:

- Gael copi o'r adroddiad neu'r holiadur gan y swyddfa sy'n delio â'ch cais
- Gael gwybodaeth gan y Gweithiwr Gofal Iechyd Proffesiynol neu weithwyr eraill a gymerodd ran

Rydym yn defnyddio'r wybodaeth mewn cwynion i wella ein gwasanaeth a chymryd unrhyw gamau priodol. Er enghraifft, os yw'n cael ei ganfod y gall yr adroddiad asesu gynnwys anghywirdebau byddwn yn rhoi gwybod i'r swyddfa sy'n delio â'ch cais.

Mater i'r Adran Gwaith a Phensiynau yw penderfynu a yw ein canfyddiadau yn newid eu penderfyniad am eich hawl i fudd-dal. Ni all y Gwasanaeth Ymgynghorol Asesiad Iechyd newid penderfyniad yr Adran Gwaith a Phensiynau ar eich budd-dal neu ofyn am asesiad newydd.

Beth os nad wyf yn fodlon ar wich ymateb i fy nghwyn?

Cam 2
Os nad ydych yn fodlon ar ein hymateb i'ch cwyn, cysylltwch â'r Rheolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid, gan esbonio pa rannau o'ch cwyn sydd heb gael y sylw boddhaol.

Byddant yn trefnu i Uwch Reolwr i adolygu'r ymchwiliad i'ch cwyn ac yn ymgymryd ag ymchwiliad pellach, os yw hynny'n briodol. Unwaith y bydd hyn wedi ei gwblhau bydd y Rheolwr Cysylltiadau Cwsmeriaid yn rhoi eu canfyddiadau i chi.

Gwasanaeth Ymgynghorol Asesiad Iechyd: Y Drefn Gwyno

A aalaf fynd â’m cwyn ymhellach?

Os ydych wedi bod drwy ein holl gamau cwynion, wedi derbyn ein hymateb terfynol ac yn dal yn anfodlon, gallwch ofyn i'r Archwilydd Achosion Annibynnol i edrych ar eich cwyn. Mae'n rhaid i chi gysylltu â hwy o fewn 6 mis o dderbyn ein hymateb terfynol ac anfon copi o’n ymateb terfynol iddynt.

Gallwch gysylltu â Archwilydd Achosion Annibynnol yr Adran Gwaith a Phensiynau yn:

Independent Case Examiner
PO Box 209
Bootle
L20 7WA

Ebost: ice@dwp.gsi.gov.uk

I gael gwybod mwy, ewch i'w gwefan: www.ind-case-exam.org.uk

Y Ganolfan Asesu Iechyd ac Anabledd Cyfyngedig. c Hawlfraint 2016.

1. Amdanoch Chi

Eich cyfenw	Teitl	Enwau cyntaf
Dyddiad Geni	Rhif ffôn	
Cyfeiriad		
Rhif Yswiriant Gwladol	Dyddiad eich asesiad (os yn berthnasol)	

2. Eich Cynrychiolydd

Nid oes angen i chi ddewis cynrychiolydd awdurdodedig, ond os gwnewch, gall y person hwn siarad â ni am eich cwyn a’ch helpu gyda'r ffurflen hon. Yna byddwn yn ymateb iddynt hwy am eich cwyn.

Enw'r Cynrychiolydd	Rhif ffôn
Cyfeiriad	

3. Llofnodwch Isod

Eich llofnod	Dyddiad
Llofnod eich cynrychiolydd	Dyddiad

Rhowch sylwadau, cwynion ac awgrymiadau dros y dudalen.

4. Eich Adborth

Ysgrifennwch eich sylwadau a'ch awgrymiadau yma:

Os ydych angen mwy o le i ysgrifennu, defnyddiwch ddalen arall o bapur.

5. Anfonwch y Ffurflen yn ôl i ni

Datgysylltwch y ffurflen hon a dod a hi mewn i ni neu ei hanfon drwy'r post i:

Customer Relations Manager
Health Assessment Advisory Service
Room 4E04, Quarry House
Quarry Hill, Leeds
LS2 7UA

FSC www.fsc.org
MIX
From responsible sources
FSC® C011683