

## Canllawiau Mynediad i Gleifion



## Access Standards for Patients

Cyhoeddwyd set o safonau gan Y Gweinidog Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol ym mis Mawrth 2019 a'u nod yw codi a gwella'r lefel o wasanaeth mae cleifion yn ei gael gan eu Meddygfeydd Teulu yng Nghymru. Mae **Practis Meddygol Uwchaled** yn cydnabod fod mynediad yn chwarae rhan allweddol ym mhrofiad y claf.

Mae'r safonau fel a ganlyn ac mae **Practis Meddygol Uwchaled** yn ymrwymo iddynt;

1. Fod gan y practis system ffôn priodol ar waith i gefnogi anghenion cleifion sy'n golygu nad oes angen ffonio nôl sawl gwaith. Bydd y practis yn gwirio ein bod yn ymateb i alwadau yn y modd yma.
2. Y bydd cleifion yn derbyn ymateb prydlon pan fyddant wedi cysylltu â'r practis dros y ffôn.
3. Y bydd cleifion yn derbyn gwybodaeth ddwyieithog am wasanaethau lleol a brys pan fyddant yn cysylltu â'r practis.
4. Y bydd cleifion yn gallu defnyddio amrywiol opsiynau i gysylltu â'r practis a gwneud apwyntiadau.
5. Y bydd cleifion yn gallu anfon e-bost at y practis yn gofyn am ymgynghoriad nad yw'n frys neu ofyn am alwad yn ôl.
6. Y bydd cleifion yn gallu cael mynediad at wybodaeth ar sut i gael cymorth a chynghor.
7. Y bydd cleifion yn cael y gofal cywir ar yr amser priodol mewn ffordd gydgysylltiol ar sail eu hanghenion.
8. Y bydd y practis yn deall anghenion eu cleifion ac yn defnyddio'r wybodaeth hon i ragweld y galw fydd am eu gwasanaethau.

A new set of standards were announced by the Minister for Health and Social Services in March 2019 that are aimed to raise and improve the level of service for patients in Wales from their GP practices. **Uwchaled Medical Practice** recognise that access plays a major role in the experience of a patient.

The standards are as follows and **Uwchaled Medical Practice** is committed to them;

1. That the practice has the appropriate telephony systems in place to support the needs of patients and avoid the need to call back multiple times. The practice will check that we are handling calls in this way.
2. That patients receive a prompt response to their contact with the practice via telephone.
3. That patients receive bilingual information on local and emergency services when contacting the practice.
4. That patients can use a range of options to contact the practice and to make appointments.
5. That patients are able to email the practice to request a non-urgent consultation or call-back.
6. That patients are able to access information on how to get help and advice.
7. That patients receive the right care at the right time in a joined up way which is based on their needs
8. That the practice understands the needs of their patients and use this information to anticipate the demand on its services.