

**GOBIERNO DEL ESTADO**  
**CONSEJO DE LA COMISION ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO**

ACUERDO del Consejo de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Puebla, que aprueba el Manual de Procedimientos para la Atención de Quejas presentadas ante la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Puebla.

DOCTOR MANUEL EDUARDO TOVIA ARRIJOJA en mi doble carácter del Comisionado y Presidente del Consejo de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Puebla; y

**CONSIDERANDO**

Que la salud universalmente se reconoce no sólo como la ausencia de enfermedades, sino como el estado completo de bienestar físico, mental y social del individuo; y que bajo estos principios un hombre sano, en un hogar sano y en una comunidad también sana, genera las condiciones para un mejor desarrollo.

Que dentro de las estrategias y líneas de acción contempladas en el Plan Estatal de Desarrollo 1999-2005, se encuentra la de instrumentar un sistema de orientación, información y quejas que atienda las demandas de la ciudadanía en materia de servicios médicos, sin perjuicio de la actuación de las instancias jurisdiccionales en la solución de conflictos, contribuyendo de esta manera a tutelar el derecho a la protección de la salud.

Que para tal efecto, el Ejecutivo del Estado creó mediante Decreto publicado en el Periódico Oficial del Estado, el día veintisiete de diciembre de mil novecientos noventa y nueve, la "Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Puebla", como un órgano Público Desconcentrado de la Secretaría de Salud del Estado, con autonomía para asesorar y orientar tanto a usuarios como a prestadores de servicios médicos, recibir quejas, investigar irregularidades en la prestación de estos servicios y emitir opiniones y laudos.

Que para el logro de los objetivos anteriormente señalados, resulta indispensable que la Comisión, cuente con un dispositivo que establezca los procedimientos a seguir para brindar una adecuada asesoría, lograr la conciliación y, en su caso, resolver las controversias que se presenten entre usuarios y prestadores de servicios médicos, actuando siempre como un amigable componedor.

Que con fecha veintinueve de junio del año dos mil, el Consejo de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Puebla, en sesión ordinaria y en ejercicio de las facultades conferidas por la fracción III del artículo 8 del Decreto de Creación de la Comisión aprobó el Manual de Procedimientos para la Atención de Quejas.

Que por lo anterior y con fundamento en lo dispuesto por la fracción VI del artículo 11 del Decreto por el que se crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, tengo a bien expedir el siguiente:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS  
PRESENTADAS ANTE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE  
PUEBLA**

**CAPÍTULO 1**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.-** El presente Manual, tiene por objeto establecer los procedimientos de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Puebla; los funcionarios de este órgano y las partes del procedimiento, deberán apegar su actuación a lo señalado en este Instrumento.

**Artículo 2.-** Para efectos de este Manual, se entenderá por:

I.- Amigable Composición.- Procedimiento para el arreglo de un conflicto de intereses entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos, oyendo las propuestas de la CESAMED;

II.- Cláusula Compromisoria.- La establecida en un contrato de prestación de servicios profesionales o de hospitalización, a través de la cual las partes se obligan a someterse a la competencia de la CESAMED para dirimir las controversias que puedan surgir en ocasión de dichos contratos, mediante la conciliación o el arbitraje que se determine;

III.- CESAMED.- Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Puebla;

IV.- Compromiso Arbitral.- Acta mediante la cual las partes con plena capacidad y ejercicio de sus derechos, una vez agotada la fase de conciliación, designan a la CESAMED, para la tramitación y resolución del procedimiento arbitral;

V.- Decreto.- El Decreto por el que se crea la CESAMED, publicado en el Periódico Oficial del Estado, el 27 de diciembre de 1999; así como su reforma publicada el 27 de mayo de 2000;

VI.- Dictamen.- Informe en el que se precisan conclusiones técnicas respecto de alguna cuestión sometida al conocimiento de la CESAMED, para su análisis y dentro de su ámbito de competencia;

VII.- Equipo Médico.-. El constituido por los profesionistas de la salud y sus auxiliares;

VIII.- Irregularidad en los Servicios.- Acto u omisión en la atención médica que contravenga las disposiciones que la regulan, incluyendo los principios científicos y éticos que norman la práctica médica;

IX.- Laudo.- Resolución definitiva emitida por la CESAMED, dentro del expediente de queja, respecto de las cuestiones sometidas a su conocimiento a través del compromiso arbitral;

X.- Negativa de Prestación de Servicios.- Acto u omisión contraria a las normas que rigen la atención médica, por el cual se rehusa la prestación de servicios médicos obligatorios;

XI.- Opinión técnica.- Informe emitido por la CESAMED previo análisis del funcionamiento de un prestador de servicios médicos, cuya finalidad es mejorar la calidad en la atención médica;

XII.- Partes.- Usuarios y prestadores de servicios médicos que hayan decidido someter su controversia al conocimiento de la CESAMED, mediante la suscripción de una cláusula compromisoria o compromiso arbitral;

XIII.- Prestador de Servicios Médicos.- Instituciones de salud de carácter público, social o privado, así como aquellos profesionales, administradores, técnicos o auxiliares de las disciplinas para la salud, que ejerzan sus actividades para dichas Instituciones o de manera independiente;

XIV.- Principios Científicos de la Práctica Médica.- Conjunto de reglas establecidas para el ejercicio médico contenidas en la literatura aceptada por las Autoridades Sanitarias, en la que se establezcan los medios ordinarios para la atención médica y los criterios para su empleo y que a su vez, no contravengan las disposiciones legales vigentes al momento de someterse el acto que motive la inconformidad;

XV.- Principios Éticos de la Práctica Médica.- Conjunto de reglas bioéticas y deontológicas universalmente aceptadas para la atención médica;

XVI.- Queja.- Petición a través de la cual una persona física por su propio derecho o en representación de un tercero, solicita la intervención de la CESAMED, por la probable negación injustificada de servicios médicos, negligencia, impericia, imprudencia o dolo en su prestación;

XVII.- Transacción.- Convenio celebrado ante la CESAMED, por virtud del cual las partes, haciéndose recíprocas concesiones ponen fin a una controversia; y

XVIII.- Usuario.- Toda persona física que requiera u obtenga servicios médicos.

Artículo 3.- Los procedimientos ante la CESAMED, invariablemente serán gratuitos.

Artículo 4.- Todo servidor público de la CESAMED, está obligado a guardar reserva y confidencialidad de los asuntos que se tramiten y substancien en la misma, así como de los documentos públicos ó privados de los expedientes y de las opiniones técnicas que sé emitan en cada caso.

Artículo 5.- A falta de disposición expresa en el presente Manual, se aplicará supletoriamente, lo dispuesto en el Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Puebla.

## **CAPITULO II**

### **DE LA INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORÍA**

Artículo 6.- Para el cabal cumplimiento de sus objetivos en materia de información, orientación y asesoría, la CESAMED a través de la Unidad de Asesoría y Quejas, llevará a cabo las siguientes tareas:

I.- Brindar asesoría respecto del derecho a la protección a la salud;

II.- Orientar a los usuarios y prestadores de servicios médicos, acerca de los derechos y obligaciones contenidos en las leyes correspondientes;

III.- Informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos, de los tratamientos, instituciones y cuestiones técnicas para la adecuada atención de los problemas de la salud; y

IV.- Orientar a los usuarios de servicios médicos, respecto de las instancias competentes, para conocer de conflictos derivados de los servicios prestados por personas que carezcan de título o cédula profesional.

Artículo 7.- Las consultas de información y asesoría al público en general, podrán hacerse en forma personal en las oficinas de la CESAMED o por vía telefónica; el personal de este Organismo, estará obligado a responder estas consultas utilizando un lenguaje claro y sin tecnicismos.

Artículo 8.- Al recibirse una consulta de información, orientación o asesoría, la Unidad de Asesoría y Quejas, levantará un informe relacionado con la consulta, el cual deberá contener los datos necesarios para la identificación del usuario y del asunto planteado.

Artículo 9.- Del análisis y valoración que se haga del caso expuesto, se dará la orientación debida y en su caso, se pondrá al usuario en contacto con el prestador del servicio médico o la institución médica correspondiente, para que se le otorgue la atención que se derive de la consulta.

Artículo 10.- En los asuntos atendidos por la CESAMED y que su naturaleza así lo requiera, se emitirá una orientación técnica de la que quedará constancia en el expediente respectivo y se entregará copia de la misma a la persona que solicite la consulta para su conocimiento, asentándose razón de notificación.

### **CAPITULO III**

#### **DE LOS ACTOS DEL PROCEDIMIENTO EN GENERAL**

Artículo 11.- Para la tramitación y resolución de los asuntos que sean competencia de la CESAMED, se estará a lo dispuesto en el presente Manual, siempre que las partes no hubiesen realizado alguna prevención especial en la cláusula compromisoria o en el compromiso arbitral.

Artículo 12.- El arbitraje médico, deberá convenirse expresamente por las partes ante la CESAMED, determinando el compromiso de cumplir las formalidades esenciales del procedimiento arbitral.

Artículo 13.- Todos los expedientes se integrarán por la CESAMED, con la colaboración de las partes, terceros y de ser el caso, por los auxiliares que deban de intervenir en el procedimiento, debiéndose observar las siguientes reglas:

I.- Todos los escritos y actuaciones deberán escribirse en idioma castellano y deberán ser firmados por los promoventes. Cuando alguna de las partes, no supiere o no pudiere firmar, imprimirá su huella digital, firmando otra persona en su nombre y a su ruego, asentándose constancia de esta circunstancia;

II.- Cuando se trate de personas que provengan de grupos indígenas o extranjeros que no hablen o no entiendan el idioma castellano, se les asignará gratuitamente un intérprete;

III.- Los documentos redactados en idioma extranjero, deberán acompañar invariablemente, la correspondiente traducción al castellano. Se exceptúa la literatura médica en otro idioma;

IV.- En las actuaciones que integren el expediente, las fechas y cantidades se escribirán con letra y no se emplearán abreviaturas, ni se rasparán las frases equivocadas, sobre las que sólo se pondrá una línea delgada que permita su lectura, salvándose al final con toda precisión el error cometido;

V.- Las actuaciones que integren el expediente, deberán ser autorizadas bajo pena de nulidad, por quien actúe con el carácter de Secretario; y

VI.- Cuando se trate de documentos esenciales para la tramitación de la queja, especialmente el expediente clínico y otros similares que por su naturaleza sean insustituibles, a juicio de la CESAMED, se presentarán, además copias simples legibles de los mismos, las cuales, una vez cotejadas con sus originales y certificadas por el Secretario, se agregarán al expediente, quedando los originales en resguardo de la CESAMED, donde podrá imponerse la parte contraria si lo solicita sin que los mismos puedan ser sustraídos del área física de su resguardo.

Artículo 14.- En el desarrollo de las audiencias se observarán las siguientes reglas:

I.- Serán públicas, salvo que las partes soliciten expresamente que sean privadas o que la moral, la naturaleza del asunto o el interés público exijan lo contrario;

II.- Antes de iniciarse, los funcionarios de la CESAMED, que deban intervenir se identificarán plenamente;

III.- El Secretario, hará constar en el acta que al efecto se redacte, la hora, fecha y lugar en que de inicio la audiencia, así como la hora en que termine;

IV.- Las personas que intervengan en la diligencia deberán guardar compostura debida, no se permitirá la interrupción de la audiencia por persona alguna, el personal de la CESAMED estará facultado para hacer salir del recinto a quien interfiera en el desarrollo de la audiencia y en caso de ser necesario, suspender ésta; y

V.- Se levantará acta circunstanciada de la audiencia, la cual será firmada por todas las personas que intervengan, entregándoseles copia de la misma; la negativa de firmar o de recibir la copia se hará constar en la misma acta, sin que esta circunstancia afecte su validez.

Artículo 15.- El personal de la CESAMED, que intervenga en las audiencias, recibirá las declaraciones y las pruebas bajo su más estricta responsabilidad.

Artículo 16.- Es optativo para las partes, acudir asesoradas por personas de su confianza a la audiencia de pruebas y alegatos; aunque de preferencia, los asesores deberán ser profesionistas en alguna de las disciplinas para la salud o licenciados en Derecho, con Título debidamente registrado.

Artículo 17.- Las actuaciones de la CESAMED, se practicarán en días y horas hábiles. Son días inhábiles los sábados y domingos y aquéllos que determine la Ley Federal del Trabajo y por acuerdo del Ejecutivo del Estado.

Son horas hábiles, las que medien entre las nueve y las dieciocho horas.

Artículo 18.- Las Unidades de Asesoría y Quejas, de Conciliación y de Arbitraje, deberán contar cada una con un Secretario de Acuerdos, quienes tendrán las siguientes obligaciones:

I.- Dar cuenta de los escritos presentados dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a su presentación;

II.- Cuidar que tanto las promociones como las copias de las mismas y de sus anexos, sean legibles y que los expedientes estén debidamente foliados y entresellados; y

III.- Las demás que establezca el presente Manual, El Consejo, el Comisionado y el Titular de la Unidad Administrativa correspondiente.

Artículo 19.- La CESAMED tendrá una Oficialía Común de Partes, sin perjuicio de que cada Unidad Administrativa cuente con una propia.

La Oficialía Común de Partes tendrá las siguientes atribuciones

I.- Recibir y turnar dentro de las veinticuatro horas siguientes de su presentación, el escrito por el cual se inicie un procedimiento, a la Unidad de Asesoría y Quejas para su respectivo tramite.

II.- Recibir los escritos oficiales dirigidos a la CESAMED;

III.- Recibir los escritos dirigidos a las Unidades Administrativas, en tanto estas no cuenten con su propia oficialía de partes; y

IV.- Operar el archivo y resguardo de los documentos y expedientes de la CESAMED.

Artículo 20.- Los interesados podrán exhibir una copia simple de las promociones que presenten, a fin de que el responsable de la Oficialía de Partes correspondiente, la devuelva como acuse de recibo, debidamente firmada y sellada con la anotación del día y hora de su presentación.

Artículo 21.- En ningún caso, se entregarán los expedientes para que sean sustraídos de las instalaciones de la CESAMED los cuales estarán a disposición de las partes para su consulta, para entrega de copias, para tomar notas, alegar o hacer cuentas, etc.

Artículo 22.- La CESAMED está obligada expedir a costa del solicitante, sin demora alguna, las copias simples de los documentos o resoluciones que obren en el expediente, bastando que lo solicite en forma verbal, sin que se requiera acuerdo al respecto, debiendo hacer constar en el expediente la entrega de las mismas.

Para obtener copia cotejada de cualquier documento o resolución que obre en el expediente, el interesado deberá solicitarlo por escrito, requiriéndose el acuerdo del área en el que esté radicado el asunto y se hará constar en el acuerdo, la recepción de dichas copias.

## CAPITULO IV

### DE LOS PLAZOS Y NOTIFICACIONES

Artículo 23.- Las determinaciones de trámite, deberán ser notificadas mediante publicación en los listados que para ese efecto se emitan al día siguiente a aquél en que se dicten las resoluciones que la prevengan.

Artículo 24.- Se notificarán personalmente:

- I.- La admisión de la queja, al prestador del servicio médico;
- II.- Los autos definitivos;
- III.- Las que deban hacerse a Instituciones Públicas;
- IV.- Los laudos; y
- V.- Las demás que prevea el presente Manual o que disponga el Comisionado.

Artículo 25.- Toda notificación que por disposición del presente Manual deba hacerse personalmente, deberá hacerse directamente con el interesado o con la persona autorizada para tal efecto en el expediente, entregando copia autorizada de la resolución correspondiente.

Artículo 26.- Las notificaciones personales se harán, a más tardar dentro de las cuarenta y ocho horas hábiles siguientes al día en que se dicten las resoluciones que las prevengan.

Artículo 27.- El quejoso, en la primera comparecencia, deberá designar domicilio ubicado en la Ciudad, para que se le hagan las notificaciones. Además de señalar el domicilio en que ha de hacerse la primera notificación al prestador del servicio en contra de quien promueva.

Cuando se trate de Instituciones Públicas, las notificaciones se harán en su domicilio oficial por medio de oficio.

Artículo 28.- Si el quejoso no cumple con lo dispuesto en el artículo anterior, se le advertirá para que subsane la omisión, en un término que en ningún caso excederá de cinco días hábiles, en caso contrario, se tendrá por no interpuesta la queja.

Artículo 29.- Tratándose de notificaciones personales, el funcionario de la CESAMED que deba hacerla, se cerciorará previamente, que se trata del mismo domicilio señalado en el expediente y asentará la razón correspondiente y los medios de que se valió para ese efecto.

Artículo 30.- Si el interesado o su representante no se encuentra en la primera busca, se le dejará citatorio para hora fija del día siguiente.

Si la persona citada conforme al párrafo anterior, no espera la notificación, se entenderá con los parientes, empleados o con quien se encuentre en el lugar, dejándole instructivo, asentando esta situación en el acta que al efecto se levante.

Si en el lugar designado para la notificación, se negasen a recibir el instructivo, el Notificador hará notificación por publicación en los listados, debiendo registrar este hecho en el acta respectiva.

Cuando en el lugar designado para la notificación, no se encontrara persona que reciba el instructivo, se entregará éste al vecino inmediato y se procederá conforme al párrafo anterior.

En el instructivo, se hará constar:

- I.- Nombre y apellido del promovente;
- II.- La Unidad Administrativa que mande a practicar la diligencia;
- III.- La determinación que se mande notificar, individualizándola por su fecha y número de expediente en que se dictó;
- IV.- La fecha y hora en que se entregue;
- V.- El nombre y apellido de la persona a quien se entrega o en su caso, que se practicó conforme a los párrafos tercero y cuarto de este artículo; y
- VI.- El nombre, apellido y cargo de la persona que practique la notificación.

Artículo 31.- Todas las notificaciones surtirán efectos a partir del día hábil siguiente al que se hagan.

La manifestación que haga el interesado o su representante de conocer la resolución, surtirá efectos de notificación en forma, desde la fecha en que se manifieste haber tenido tal conocimiento, si ésta es anterior a aquélla en que debiera surtir efectos la notificación.

Artículo 32.- Los plazos empezarán a correr, a partir del día en que surta efectos la notificación y se contará en ellos el día de su vencimiento. En ningún caso se tomarán en cuenta los días inhábiles.

En el expediente se hará constar, el día de inicio y conclusión de los términos.

Artículo 33.- Cuando este Manual no señale término para la práctica de un acto arbitral o para el ejercicio de un derecho, se tendrá por establecido el de tres días hábiles, sin necesidad de prevención especial.

Artículo 34.- Una vez vencidos los términos fijados a las partes, sin que se acuse rebeldía, el procedimiento seguirá su curso y se tendrá por perdido el derecho que dentro de ellos debió ejercitarse.

## **CAPÍTULO V DE LA ATENCIÓN A QUEJAS**

Artículo 35.- Cuando se reciba una queja que resulte ser de la competencia de la Comisión Nacional o de la Comisión de otra Entidad Federativa, se acusará recibo y sin admitir la queja, se turnará a la Comisión respectiva, notificando al quejoso esta situación.



Artículo 36.- La queja se radicará en la CESAMED, sólo en aquellos casos en que los hechos materia de la misma se hayan suscitado en el territorio del Estado de Puebla, de acuerdo a la competencia y normatividad de este Organismo.

Artículo 37.- Las quejas podrán presentarse en forma verbal o escrita ante la CESAMED, de manera personal por el quejoso o su representante legal y, en su caso, por la persona que designe para tal efecto; dicha queja deberá contener:

I.- Nombre, domicilio y en su caso, número telefónico del quejoso y del prestador del servicio médico contra el cual se inconforme;

II.- Una breve descripción de los hechos motivo de la queja, acompañándose de la documentación en que funde su dicho;

III.- Número de afiliación o de registro del usuario, cuando la queja sea interpuesta en contra de Instituciones Públicas, que asignen registro a los usuarios

IV.- Las pretensiones que reclamen del prestador del servicio;

V.- Si actúa a nombre de un tercero, exhibirá la documentación con la que acredite esa representación ya sea en razón del parentesco o por otra causa fundamentada;

VI.- El escrito en que conste la queja será firmado al calce por el quejoso y deberá acompañarse de una identificación oficial de éste, en original y copia para su cotejo, en caso de que no supiera o no pudiese firmar estampará su huella digital, firmando otra persona de su confianza a su ruego; y

VII.- A la queja se agregará una copia simple legible de los documentos en los que se soporten los hechos manifestados. En caso de presentar originales, se sacarán copias de los mismos y previo cotejo se agregarán al expediente devolviendo los originales al quejoso.

Artículo 38.- La CESAMED, solo conocerá de las quejas relacionadas con las malas prácticas médicas y no de naturaleza diversa, en cuyo caso se orientará al quejoso para que acuda a la instancia competente.

Artículo 39.- Una vez recibida la queja, se registrará y asignará número de expediente, acusando recibo de la misma.

Artículo 40.- Cuando la queja se presente en forma escrita, ésta se exhibirá ante la oficialía Común de Partes, la cual dentro de las veinticuatro horas siguientes de su presentación, la turnará a la Unidad de Asesoría y Quejas para su respectivo trámite.

Cuando la queja se presente en forma verbal, el Titular de la Unidad de Asesoría y Quejas, tomará la declaración correspondiente.

Artículo 41.- Si la queja estuviera incompleta, imprecisa, oscura o ambigua, se requerirá por escrito al quejoso para que la aclare o complete, en un término no mayor a cinco días hábiles a partir de la fecha en que surta efectos la notificación.

Si el quejoso no cumple con este requerimiento dentro del término señalado en el párrafo anterior, se tendrá por no presentada la queja.

Artículo 42.- Las quejas que resulten procedentes serán remitidas en un plazo no mayor de veinticuatro horas, a partir de su calificación, a la Unidad de Conciliación, con la documentación de soporte.

## **CAPITULO VI**

### **DE LA CONCILIACIÓN**

Artículo 43.- La CESAMED a través de la Unidad de Conciliación, notificará a los prestadores del servicio médico dentro de un plazo no mayor de tres días hábiles a partir de la recepción de la queja por esta Unidad, de su presentación; dicha notificación contendrá por lo menos los siguientes requisitos:

- I.- Nombre del quejoso;
- II.- Motivo de la queja debidamente circunstanciada; y
- III.- Deberá estar debidamente fundada y motivada.

En la misma notificación, se solicitará al prestador del servicio para que rinda un informe por escrito y los soportes médicos relacionados con el servicio médico otorgado, así como su acreditación profesional, dentro de un plazo que no excederá de cinco días hábiles, contados a partir de que surta efectos la notificación.

Cuando se trate de un establecimiento, se solicitará, además, copia simple del registro diario de pacientes en el que conste la atención médica si el usuario fue atendido exclusivamente por consulta externa y si se tratare de una atención hospitalaria, deberá acompañarse además, copia del expediente clínico.

Artículo 44.- A efecto de promover la avenencia de las partes, la CESAMED a través de la Unidad de Conciliación, procederá a fijar día y hora para que tenga verificativo la audiencia de conciliación dentro de los quince días hábiles siguientes a la recepción de la queja por esta Unidad, debiendo notificarse personalmente con una anticipación no menor de cinco días hábiles.

Artículo 45.- Abierta la audiencia, el Titular de la Unidad de Conciliación, les hará saber a las partes sus derechos, así como un resumen sucinto de la queja y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, invitándolos para que lleguen a un arreglo conciliatorio.

Artículo 46.- El Titular de la Unidad de Conciliación, podrá diferir por una sola ocasión la audiencia de conciliación cuando lo estime conveniente o a petición de ambas partes debiendo señalar día y hora para su reanudación, dentro de los diez días hábiles siguientes.

Artículo 47.- En caso de que un prestador de servicios, de carácter público, no acuda a la audiencia de conciliación o no presente los documentos señalados en el artículo 43 de este

Manual, la CESAMED a través del Comisionado solicitará el auxilio de su superior jerárquico, a fin de que coadyuve con la misma en el cumplimiento de sus funciones.

Cuando se trate de un prestador de servicios que ejerza sus actividades de manera privada, se solicitará la intervención de las Asociaciones de Profesionistas con las que la CESAMED haya celebrado convenios.

En cualquier caso, la CESAMED según la naturaleza del caso, podrá formular opinión técnica valiéndose de los elementos de que disponga. Esta opinión será enviada al prestador del servicio, a efecto de plantear directrices para una mejor atención médica y, en su caso, contendrá una sugerencia proponiendo alguna alternativa conciliatoria, dejando a salvo los derechos de ambas partes.

Artículo 48.- En caso de que el usuario no acuda a la audiencia de conciliación y no se presente dentro de los cinco días hábiles siguientes, a justificar fehacientemente su inasistencia, se le tendrá como desistido de la queja, acordándose como asunto concluido y se remitirá al archivo, trayendo como consecuencia que no podrá presentar otra queja ante la CESAMED por los mismos hechos.

Artículo 49.- Cuando se trate de asuntos relacionados con la atención médica de menores e incapaces, la audiencia a que se refiere el artículo 44 del presente Manual, tendrá por objeto determinar exclusivamente las medidas de atención médica que, en su caso, hayan de proporcionarse a los usuarios; hecho lo anterior, se continuará con el procedimiento arbitral.

Artículo 50.- Todo convenio celebrado por las partes con motivo de la conciliación, que contenga los compromisos pactados, será propuesto y aprobado por la Unidad de Conciliación y deberán ajustarse en todo momento a la voluntad de las partes. Con la sola limitación de que no sean contrarios a Derecho.

De realizar satisfactoriamente la fase de conciliación, se dejará constancia legal y se dará seguimiento para constatar el cumplimiento del convenio, una vez hecho lo anterior, se archivará el expediente como asunto totalmente concluido.

El convenio respectivo aprobado por la CESAMED, producirá todos los efectos jurídicos inherentes a un laudo.

Artículo 51.- Agotada la fase de conciliación y de no llegar las partes a un arreglo, el Titular de la Unidad de Conciliación, las invitará a que designen como árbitro a la CESAMED para solucionar la controversia.

Si las partes así lo deciden, el Titular de la Unidad de Conciliación deberá prever lo conducente a efecto de que, dentro de un plazo que no exceda de quince días hábiles siguientes al que las partes manifiesten su aceptación, se lleve a cabo la audiencia para la firma del compromiso arbitral, debiendo validarse por el Subcomisionado Jurídico.

## CAPITULO VII DE LA CLAUSULA COMPROMISORIA Y EL COMPROMISO ARBITRAL

Artículo 52.- Para la tramitación del procedimiento arbitral, se requiere invariablemente de cláusula compromisoria o compromiso arbitral, debidamente suscrito por las partes.

Sólo puede iniciar un procedimiento arbitral ante la CESAMED o intervenir en él, quien tenga interés en que este Organismo declare o constituya un derecho o emita una determinación arbitral y quien tenga un interés contrario, pudiendo promover los interesados por sí o a través de un representante.

Artículo 53.- Son partes en el arbitraje, quienes hubiesen otorgado cláusula compromisoria o compromiso arbitral, en términos del presente Manual.

Sólo quien tenga plena capacidad de ejercicio, puede comprometer en árbitros sus negocios y comparecer al arbitraje.

Artículo 54.- Los tutores sólo podrán comprometer los negocios de los incapaces a su cargo, y nombrar árbitro a la CESAMED, únicamente con aprobación judicial, salvo el caso de que dichos incapaces fueren herederos de quien celebró el compromiso o estableció la cláusula compromisoria.

Por los menores e incapaces comparecerán sus legítimos representantes, o los que deban suplirlos conforme a Derecho.

Artículo 55.- Las partes podrán otorgar compromiso arbitral ante la CESAMED, antes que hayan promovido juicio civil, durante éste y después de haberse dictado la sentencia respectiva, sea cual fuere el estado en que se encuentre. El compromiso posterior a la sentencia irrevocable, sólo podrá celebrarse si los interesados renuncian expresamente a los derechos que ella otorga. En caso de existir algún juicio en trámite, las partes necesariamente, deberán renunciar a la instancia previa, pues de otro modo la CESAMED, no podrá intervenir en calidad de árbitro.

Artículo 56.- El compromiso arbitral, cuando sea otorgado mediante un instrumento especial ante la CESAMED, deberá contener como mínimo:

- I.- Los datos generales de las partes;
- II.- El asunto o asuntos que se sujeten al procedimiento arbitral;
- III.- La aceptación del presente Manual y en su caso, la mención de las reglas especiales que las partes estimen necesarias para la tramitación del procedimiento;
- IV.- La determinación expresa de las partes, de que se someterán sin ulterior recurso al laudo que al efecto se emita;
- V.- La manifestación expresa de las partes de ser sabedoras de que el compromiso arbitral produce las excepciones de incompetencia y litispendencia, si durante el trámite arbitral se promueve el negocio en un Tribunal ordinario;

VI.- La manifestación expresa y bajo protesta de decir verdad de que no existe controversia pendiente de trámite respecto de los mismos hechos ante los Tribunales, un juicio conexo o cosa juzgada, exhibiendo cuando sea necesario el desistimiento de la instancia;

VII.- En su caso, el término fijado para el procedimiento arbitral, cuándo se modifiquen los plazos fijados en el presente Manual; y

VIII.- La determinación, en su caso, de la autoridad judicial que deba ser competente para la tramitación del juicio respectivo en el que se demande el cumplimiento del laudo arbitral emitido por la CESAMED.

## **CAPÍTULO VIII DEL PROCEDIMIENTO ARBITRAL**

Artículo 57.- Las partes en una controversia relacionada con la prestación de servicios médicos, tienen derecho a someter sus diferencias al arbitraje de la CESAMED, el cual concluirá mediante un laudo.

Artículo 58.- Si varios actores ejercitan la misma acción en la queja, o varias. personas niegan la acción u oponen la misma excepción, se aplicarán las siguientes disposiciones:

I.- Los actores deberán tener un solo representante común;

II.- El representante común de los actores será nombrado por éstos en la primera comparecencia; y,

III.- Los prestadores del servicio deben tener un representante común, el cual será nombrado, por éstos en el primer escrito que presenten ante la CESAMED, o dentro de los tres días hábiles siguientes.

Artículo 59.- Si el nombramiento no fue hecho por los interesados, conforme al artículo anterior lo hará de oficio la CESAMED, eligiendo a uno de ellos.

Artículo 60.- El representante nombrado conforme a los artículos anteriores, tiene las facultades necesarias para continuar el procedimiento hasta su terminación, sin que tenga, salvo mandato especial, facultades extrajudiciales.

Artículo 61.- Además de las promociones del representante común, los interesados podrán ofrecer y desahogar las pruebas que estimen convenientes.

Artículo 62.- El representante común es inmediata y directamente responsable por la negligencia en su situación y responderá de los daños y perjuicios que cause a sus representados.

El representante común podrá actuar por medio de apoderado o mandatario y autorizar personas para oír y recibir notificaciones, en los términos de este ordenamiento.

Artículo 63.- La controversia será determinada por las partes en la cláusula compromisoria o en el compromiso arbitral y por ninguna causa podrá modificarse o alterarse; no obstante, en la audiencia de conciliación, se podrá determinar como resueltos uno o varios puntos, quedando el resto pendientes para ser resueltos dentro del procedimiento arbitral.

El desistimiento de la instancia realizado con posterioridad a la suscripción del compromiso, requerirá necesariamente del consentimiento de la contraparte. El desistimiento de la acción extingue ésta sin necesidad de consentimiento de la parte contraria.

El desistimiento de la queja, produce el efecto de que las cosas vuelvan al estado al que se encontraban antes de su presentación, y obligan a quien lo hizo al pago de costas y en su caso, al de daños y perjuicios a la contraparte; salvo pacto en contrario.

Artículo 64.- En la tramitación del procedimiento arbitral, la CESAMED está obligada a recibir pruebas y oír alegatos, aunque existiera pacto en contrario.

Artículo 65.- La CESAMED está facultada para intentar en todo tiempo la avenencia de las partes, hasta antes de dictar el laudo. Cualquiera que sean los términos del compromiso arbitral, se entenderá invariablemente que la CESAMED siempre estará autorizada para actuar a título de amigable componedor y de buena fe.

Artículo 66.- Son reglas para el arbitraje médico, las siguientes:

I.- Todas las cuestiones controvertidas, salvo en el caso de las excepciones previstas en este Manual, deberán ser resueltas en el laudo;

II.- Sólo podrá darse a conocer públicamente el laudo, cuando fuere adverso al prestador del servicio, o aun no siéndolo, a solicitud de éste;

III.- Las facultades procesales se extinguen una vez a que se han ejercitado, sin que puedan repetirse las actuaciones;

IV.- De toda promoción planteada por una de las partes, se hará del conocimiento a la otra parte, a efecto de que manifieste lo que a su derecho convenga; conforme a las disposiciones de este Manual;

V.- No es indispensable la presentación de promociones escritas, la CESAMED dispondrá de los medios necesarios para que las partes puedan alegar verbalmente lo que a su derecho convenga; y desahogar sus pruebas sin formalidades especiales o estrictas. La CESAMED a través de sus funcionarios, asentará fielmente las alegaciones de las partes, en las actas que al efecto se levanten y dispondrá de formatos accesibles de los que podrán servirse los interesados a lo largo del procedimiento;

VI.- Tanto la audiencia de conciliación como la de pruebas y alegatos, deberán iniciar y concluir el mismo día de su inicio; eventualmente y por causas extraordinarias, podrán dejarse continuadas para fecha posterior, debiendo concluir la diligencia, dentro de los quince días hábiles siguientes; y

VII.- Una vez concluida la audiencia de pruebas y alegatos, la CESAMED dictara el Laudo definitivo

Artículo 67.- El juicio arbitral se sujetará a las siguientes reglas generales:

I.- Serán admisibles todas las pruebas susceptibles de producir la convicción de la CESAMED, especialmente la pericial y los elementos aportados por las ciencias biomédicas;

II.- Quedan prohibidos los interrogatorios entre las partes con fines confesionales, al igual que las pruebas que fueran contrarias a la moral y al Derecho;

III.- En la ponderación del caso, se evaluará la fuente o procedencia de las apreciaciones de las partes; conforme a las disposiciones legales en vigor y en los casos que tales normas lo autoricen, la correcta aplicación de los principios científicos y éticos que orienten la práctica médica a través de la literatura aceptada, así como las disposiciones y recomendaciones médicas de las instancias especializadas;

IV.- La CESAMED, determinará a título de prueba, para mejor proveer, el desahogo de los peritajes médicos que estime pertinentes; y

V.- Cuando se requiera el examen de alguna persona por los peritos que hayan de intervenir, la CESAMED, determinará las medidas necesarias para preservar el respeto al paciente. En este supuesto, éste deberá según su estado de salud, cooperar para su examen médico, que se practicará en el lugar que determine la CESAMED. La oposición injustificada a dicho reconocimiento por parte de la CESAMED, o de los peritos, traerá como consecuencia la presunción de ser ciertas las manifestaciones de la parte contraria.

Artículo 68.- La Unidad de Arbitraje acordará la recepción del expediente dentro de las setenta y dos horas siguientes a la fecha que lo reciba y dará vista por un término de diez días hábiles, común a las partes, para que dentro de este término:

I.- Ofrezcan pruebas;

II.- Presenten las apreciaciones escritas que estimen necesarias, pudiendo ampliarlas en forma verbal o por escrito en la audiencia; y

III.- Exhiban los documentos relacionados que obren en su poder.

Artículo 69.- En virtud del carácter especializado de la CESAMED, tendrán preferencia las siguientes pruebas:

I.- La Instrumental;

II.- La Pericial;

III.- El reconocimiento médico del paciente;

IV.- Las fotografías, cintas magnetofónicas, videocintas y, en general, todos aquellos elementos aportados por la ciencia o por la técnica;

V.- La Presuncional; y

Todas aquéllas que se ofrezcan como tal siempre que, a juicio de la CESAMED, conduzcan lógicamente al conocimiento de la verdad.

Artículo 70.- Sólo se admitirán las pruebas ofrecidas dentro del término señalado en el artículo 68 de este Manual, de lo contrario carecerán, en lo absoluto, de valor probatorio; salvo que se traten de pruebas supervenientes, las cuales son admisibles después del término de ofrecimiento de pruebas y antes de que se dicte el laudo definitivo, cuando se trate de documentos de fecha posterior a la expiración de aquel término o aquéllos cuya existencia ignoraba el que los presente; y los que no hubiere podido adquirir con anterioridad.

Artículo 71.- La CESAMED a través de la Unidad de Arbitraje, determinará a título de pruebas para mejor proveer, las que considere pertinentes, teniendo libertad para solicitar a las partes la información que estime necesaria e interrogar tanto a las partes como a los peritos que, en su caso, sean designados por las mismas.

Artículo 72.- Cuando las partes no puedan obtener directamente los documentos que hayan ofrecido como pruebas, podrán solicitar a la CESAMED que requiera a las personas u organismos que los tengan en su poder para que los exhiban y obren en el expediente respectivo antes de la audiencia de pruebas y alegatos.

Artículo 73.- Cuando se ofrezca la prueba pericial, el oferente deberá exhibir el interrogatorio que deben responder los peritos y precisar los puntos respecto de los cuales versará el peritaje.

Artículo 74.- Transcurrido el término a que se refiere el artículo 68 del presente Manual, la Unidad de Arbitraje dará cuenta con la documentación que obre en el expediente y se resolverá sobre la admisión o desechamiento de las pruebas y fijará las medidas que estime necesarias para la audiencia de pruebas y alegatos, la cual se llevará a efecto el día y hora señalados por la Unidad de Arbitraje, dentro de los quince días siguientes al vencimiento del termino señalado.

Artículo 75.- Los dictámenes periciales ofrecidos por las partes, deberán ser presentados por lo menos cinco días hábiles antes de la celebración de la audiencia de pruebas y alegatos, y deberán ir acompañados del original y copia simple de la cédula profesional del perito, acompañándose además, de copia simple del dictamen con la que se correrá traslado a la otra parte.

Artículo 76.- La presentación de los peritajes, será a cargo y costa de la parte que los ofrezca, debiendo asistir los peritos en la audiencia de pruebas y alegatos.

Artículo 77.- Las partes podrán acordar válidamente, la no presentación de peritajes, en cuyo caso podrán formular por escrito, las preguntas que estimen necesarias a la CESAMED, en su carácter de perito especializado, las cuales serán atendidas en el dictamen que al efecto se emita.

Artículo 78.- No obstante haberse agotado la fase de conciliación, en la audiencia de pruebas y alegatos, la CESAMED, a través del Titular de la Unidad de Arbitraje, invitar a las partes a llegar a un acuerdo, procediendo a presentar las alternativas que a su juicio sean viables.



Artículo 79.- Para el desarrollo de la audiencia de pruebas y alegatos, se procederá de la siguiente manera:

I.- Declarada abierta la audiencia e identificados plenamente los concurrentes, se procederá al desahogo de las pruebas previamente ofrecidas y admitidas. Si no existiere ninguna prueba pendiente de desahogo, se procederá de inmediato a oír los alegatos de las partes;

II.- Si las partes o el Titular de la Unidad de Arbitraje lo estiman necesario, se solicitará a los peritos, amplíen verbalmente su dictamen, y en su caso, se les formularán las preguntas que estimen convenientes;

III.- Las preguntas deberán articularse en palabras precisas y en sentido afirmativo, no han de ser insidiosas y se referirán exclusivamente a la materia de que se trate; el Titular de la Unidad de Arbitraje calificará las preguntas antes de ser contestadas;

VI.- Si el Titular de la Unidad de Arbitraje lo estima necesario, podrá determinar la realización de una junta de peritos dentro de las cuarenta y ocho horas hábiles siguientes a la celebración de esta diligencia, debiendo citar a los mismos al termino de la audiencia.

V.- Concluido el desahogo de las pruebas, se procederá a recibir los alegatos de las partes, en primer lugar las del quejoso y posteriormente las del prestador del servicio. Las Partes podrán acordar atendiendo a la naturaleza del negocio, que la audiencia sólo tenga por objeto recibir sus alegatos; y

VI.- Hecho lo anterior y en su caso, celebrada la junta a que se refiere la fracción IV de este artículo, la CESAMED determinará cerrada la instrucción y citará a las partes para el laudo.

Artículo 80.- Si las partes llegan a un arreglo, procederán a otorgar el contrato de transacción respectivo, al efecto podrán emplearse en lo conducente, los formatos que emita la CESAMED, respetándose en todo momento la voluntad de las partes.

Artículo 81.- El Titular de la Unidad de Arbitraje, vigilará que en los contratos de transacción se anteponga ante todo la salud de los usuarios, que no exista lesión y la mayor igualdad posible de los derechos de las partes.

Estos contratos deberán de interpretarse estrictamente y sus cláusulas indivisibles, salvo que las partes convengan expresamente otra cosa.

Artículo 82.- Si las partes cumplen íntegramente con las obligaciones pactadas en los contratos de transacción, se ordenará el archivo del expediente como asunto totalmente terminado, en caso contrario, se brindará la asesoría que solicite el interesado para su cumplimiento.

## **DE LAS RESOLUCIONES ARBITRALES**

Artículo 83.- Las resoluciones que emita la CESAMED, son:

I.- Determinaciones de mero tramite denominados acuerdos;

II.- Determinaciones provisionales o definitivas que no resuelvan el fondo de la controversias las cuales se denominarán autos; y

III.- Determinaciones definitivas que resuelvan el fondo de las controversias, las que denominaran laudos.

Artículo 84.- Todas las resoluciones serán autorizadas por el funcionario de la CESAMED que las emita y serán firmadas por éste y el Secretario respectivo.

Artículo 85.- La CESAMED no podrá, bajo ningún concepto, aplazar, dilatar o negar la resolución de las cuestiones que hayan sido fijadas en el compromiso arbitral.

Tampoco podrá modificar o variar sus resoluciones después de firmadas y selladas, pero si podrá aclarar algún concepto o suplir cualquier deficiencia, sea por omisión, oscuridad o imprecisión, sin alterar la esencia de la resolución.

Estas aclaraciones podrán hacerse de oficio antes de la notificación de la resolución, o a petición de parte, presentada dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en que surta sus efectos la notificación. En este último supuesto la CESAMED resolverá lo que estime procedente dentro de los tres días hábiles siguientes al de la presentación del escrito en que se solicite la aclaración.

Dichas aclaraciones deberán ser notificadas en forma personal a las partes.

Artículo 86.- Cuando se determine el pago de daños y perjuicios, se fijará su importe en cantidad líquida o se establecerá por lo menos, las bases con arreglo a las cuales deba hacerse la liquidación.

Artículo 87.- Las resoluciones deberán contener el lugar, la fecha y el nombre del responsable de su emisión, los nombres de las partes, el carácter con que concurrieron al procedimiento y el objeto de la controversia. Al efecto se emplearán los formatos que determine la CESAMED.

Artículo 88.- Son aplicables a los laudos de la CESAMED, las siguientes reglas:

I.- Todo laudo tiene en su favor- la presunción de haberse pronunciado legalmente, con conocimiento de causa, mediante intervención legítima de la CESAMED y en términos del compromiso arbitral;

II.- El laudo firme, produce acciones y excepciones contra las partes y contra el tercero que haya sido llamado legalmente al procedimiento en el que hubiere suscrito el compromiso arbitral; y

III.- Las transacciones otorgadas ante la CESAMED, por las partes interesadas y los laudos, se consideran como sentencias, en términos de la legislación procesal en vigor.

Artículo 89.- Los laudos de la CESAMED, deberán dictarse y mandarse a notificar dentro de los quince días siguientes a aquél en que se hubiere hecho la citación para el laudo.

## **CAPÍTULO X**

### **DE LA INTERVENCIÓN DE LA CESAMED A PETICIÓN DE OTRAS AUTORIDADES**

Artículo 90.- La CESAMED por conducto de la Unidad de Asesoría Médica, emitirá las opiniones y dictámenes médicos que le sean solicitados por las Autoridades Judiciales, el Ministerio Público y demás Autoridades Administrativas.

Artículo 91.- La CESAMED podrá intervenir por conducto del personal médico adscrito, como perito tercero en discordia, cuando sea requerida para ese efecto por las Autoridades Judiciales.

Artículo 92.- La CESAMED, comisionará de entre el personal del cuerpo médico, al especialista que deba fungir como perito tercero en discordia.

Artículo 93.- Cuando la CESAMED no disponga dentro de su cuerpo médico del especialista requerido por la Autoridad solicitante, el Comisionado instará a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, Colegios, Instituciones y Sociedades Médicas o de otras Áreas de la Salud con los cuales se haya celebrado convenios, para que en apoyo a la CESAMED, designen al especialista que se necesite para emitir el dictamen respectivo.

Artículo 94.- La CESAMED remitirá a la Autoridad que haya solicitado el dictamen pericial correspondiente dentro del término que al efecto le señalen, y en todo caso dentro de los quince días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud o a la disponibilidad del especialista requerido.

## **TRANSITORIOS**

PRIMERO.- El presente Manual entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

SEGUNDO.- Los asuntos en trámite se resolverán con arreglo a las cláusulas compromisorias y los compromisos arbitrales otorgados previamente por las partes. Cuando la naturaleza del procedimiento arbitral lo permita, dado el avance de su tramitación, las partes podrán acordar que las diligencias pendientes se sujeten a lo previsto en el presente Manual.

TERCERO.- En tanto las Unidades Administrativas no cuenten con el personal que señala el presente Manual, sus funciones serán desempeñadas por su Superior Jerárquico.

Heroica Puebla de Zaragoza, a veintinueve de junio de dos mil.- Comisionado y Presidente del Consejo de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Puebla.- DOCTOR MANUEL EDUARDO TOVIA ARRIJOA.- Rúbrica.