

REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS MÉDICAS Y DICTAMENES MÉDICOS INSTITUCIONALES DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE GUERRERO.

CAPÍTULO PRIMERO Del objeto y principios.

Artículo 1. El presente Reglamento tiene por objeto regular los procedimientos de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Guerrero, sus disposiciones son obligatorias para los servidores públicos de este órgano desconcentrado en los términos que el mismo establece.

Artículo 2. Para efectos de este Reglamento se entenderá por:

- I. **ARBITRAJE EN AMIGABLE COMPOSICIÓN.** Procedimiento para el arreglo de una controversia entre un usuario y un prestador de servicio médico, oyendo las propuestas de la CEAM-GRO;
- II. **ARBITRAJE EN ESTRICTO DERECHO.** Procedimiento para el arreglo de una controversia entre un usuario y un prestador de servicio médico, en el cual la CEAM-GRO resuelve la controversia según las reglas del derecho, atendiendo a los puntos debidamente probados por las partes;
- III. **ARBITRAJE EN CONCIENCIA O EN EQUIDAD.** Procedimiento para el arreglo de una controversia entre un usuario y un prestador de servicio médico, en el cual la CEAM-GRO resuelve la controversia en equidad, bastando ponderar el cumplimiento de los principios científicos y éticos de la práctica médica;
- IV. **AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN.** Audiencia en la que participan el usuario y/o promovente, el prestador de servicio médico y personal de la CEAM-GRO. con la finalidad de que se concluya la queja con la firma de un Convenio de Conciliación;
- V. **AUDIENCIA INFORMATIVA.** Audiencia a la que convoca el conciliador con la finalidad de recabar información que pueda ser útil para el proceso arbitral;
- VI. **CEAM-GRO.** Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Guerrero;
- VII. **CLÁUSULA COMPROMISORIA.** La establecida en cualquier contrato de prestación de servicios profesionales o de hospitalización, o de manera especial en cualquier otro instrumento a través de la cual las partes designen competente a la CEAM-GRO para resolver las diferencias que puedan surgir con motivo de la atención médica, mediante el proceso arbitral;
- VIII. **COMPROMISO ARBITRAL.** El instrumento otorgado por partes capaces y en pleno ejercicio de sus derechos civiles por el cual designen a la CEAM-GRO para la resolución arbitral, determinen el negocio sometido a su conocimiento, acepten las reglas de procedimiento fijadas en el presente Reglamento o, en su caso, señalen reglas especiales para su tramitación;
- IX. **CONAMED.** Comisión Nacional de Arbitraje Médico;
- X. **CONVENIO DE CONCILIACIÓN O TRANSACCION.** Acuerdo firmado por las partes ante la CEAM-GRO, por virtud del cual las partes, haciéndose recíprocas concesiones, terminan una controversia;
- XI. **DECRETO.** El Decreto por el que se crea la CEAM-GRO, publicado en el Periódico Oficial el diecinueve de octubre de mil novecientos noventa y nueve;

- XII. **DICTAMEN MÉDICO INSTITUCIONAL.** Informe pericial de la CEAM-GRO, precisando sus conclusiones respecto de alguna cuestión médica sometida a su análisis, dentro del ámbito de sus atribuciones. Tiene carácter institucional, no emitido por simple perito persona física y no entraña la resolución de controversia alguna; se trata de mera apreciación técnica del acto médico, al leal saber y entender de la CEAM-GRO, atendiendo a las evidencias presentadas por la autoridad peticionaria;
- XIII. **IRREGULARIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS.** Todo acto u omisión en la atención médica que contravenga las disposiciones que la regulan por negligencia, imprudencia, inexperiencia o dolo, incluidos los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica;
- XIV. **LAUDO.** Es el pronunciamiento a través del cual la CEAM-GRO resuelve, en estricto derecho, en conciencia o equidad, las cuestiones sometidas a su conocimiento por las partes;
- XV. **NEGATIVA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS.** Todo acto u omisión por el cual se rehúsa injustificadamente la prestación de servicios médicos obligatorios;
- XVI. **OPINIÓN TÉCNICA.** Análisis emitido por la CEAM-GRO, a través del cual establecerá apreciaciones y recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la calidad en la atención médica, especialmente en asuntos de interés general. Las opiniones técnicas podrán estar dirigidas a las autoridades, corporaciones médicas, o prestadores del servicio médico y no serán emitidas a petición de parte, ni para resolver cuestiones litigiosas;
- XVII. **PARTES.** Son las personas que hayan decidido someter su controversia mediante la suscripción de una cláusula compromisoria o compromiso arbitral, al conocimiento de la CEAM-GRO;
- XVIII. **PRESTADOR DEL SERVICIO MÉDICO.** Las instituciones de salud de carácter público, social o privado, así como los profesionales, técnicos y auxiliares de las disciplinas para la salud, sea que ejerzan su actividad en dichas instituciones o de manera independiente;
- XIX. **PRINCIPIOS CIENTÍFICOS DE LA PRÁCTICA MÉDICA (LEX ARTIS MEDICA).** El conjunto de reglas para el ejercicio médico contenidas en la literatura universalmente aceptada, en las cuales se establecen los medios ordinarios para la atención médica y los criterios para su empleo;
- XX. **PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA PRÁCTICA MÉDICA.** Conjunto de reglas de bioética y deontológicas, universalmente aceptadas para la práctica médica;
- XXI. **PROCESO ARBITRAL.** Conjunto de actos procesales y procedimientos que se inicia con la presentación y admisión de una queja y termina por alguna de las causas establecidas en el presente Reglamento, comprende las etapas conciliatoria y decisoria y se tramitará con arreglo a la voluntad de las partes, en amigable composición, estricto derecho, o conciencia o equidad;
- XXII. **QUEJA.** Petición a través de la cual una persona física por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero, solicita la intervención de la CEAM-GRO en razón de impugnar la negación injustificada de servicios médicos, o la irregularidad en su prestación;
- XXIII. **SECRETARÍA.** La Secretaría de Salud del Estado de Guerrero;
- XXIV. **TRANSACCIÓN.** Es un contrato otorgado ante la CEAM-GRO por virtud del cual las partes, haciéndose recíprocas concesiones terminan una controversia, y;
- XXV. **USUARIO.** Toda persona que requiera u obtenga servicios médicos.

Artículo 3. Dado el carácter voluntario del arbitraje médico, derivado de la naturaleza civil del mismo en el trámite, se atenderá a la voluntad de las partes.

Artículo 4. Para el cumplimiento de su objeto, en términos de su Decreto y del presente Reglamento, la CEAM-GRO realizará las siguientes acciones:

- I. Atenderá las quejas presentadas;
- II. Brindará la orientación y la asesoría especializada que el usuario y los prestadores del servicio médico necesiten, especialmente la que se refiere a los alcances y efectos legales del proceso arbitral y de otros procedimientos existentes;
- III. Gestionará la atención inmediata de los usuarios, cuando la queja se refiera a demora o negativa de servicios médicos o asuntos cuya naturaleza obliga una pronta solución;
- IV. Actuará en calidad de amigable componedor y árbitro, atendiendo a las cláusulas compromisorias y compromisos arbitrales, e;
- V. Intervendrá de oficio en asuntos de interés general, propugnando por la mejoría de los servicios médicos, para cuyo efecto emitirá las opiniones técnicas y recomendaciones que estime necesarias.

Artículo 5. Cuando la solicitud del usuario o del prestador del servicio médico, pueda ser resuelta a través de orientación, asesoría especializada o gestión inmediata, la CEAM-GRO procederá a desahogarla a la brevedad en cuanto tenga conocimiento de ella.

Artículo 6. Todos los procedimientos ante la CEAM-GRO son gratuitos.

Artículo 7. Todo servidor público de la CEAM-GRO está obligado a guardar reserva de los asuntos que se tramiten y substancien en la misma, así como respecto de los documentos públicos o privados que formen parte de los expedientes de queja y de las opiniones y resoluciones que se adopten en cada caso.

Las partes estarán obligadas a guardar confidencialidad durante el proceso arbitral, al efecto se otorgarán los instrumentos y cláusulas correspondientes.

CAPÍTULO SEGUNDO De los actos procesales en general

SECCIÓN PRIMERA Del trámite de los asuntos

Artículo 8. Para la tramitación y resolución de los asuntos ante la CEAM-GRO, se estará a lo dispuesto en el presente Reglamento, siempre que las partes no hubieren realizado alguna prevención especial en la cláusula compromisoria o en el compromiso arbitral. Para la tramitación de quejas respecto de las instituciones nacionales de seguridad social y a fin de respetar la legislación en la materia, se estará en su caso, a lo previsto en las bases de colaboración que al efecto se emitan, siguiendo en lo conducente este Reglamento.

Artículo 9. El proceso arbitral podrá tramitarse ante la CEAM-GRO por correo certificado o mensajería con acuse de recibo, en cuyo caso, las partes determinarán en el compromiso, el modo de cumplir las formalidades esenciales del procedimiento arbitral.

Artículo 10. Todos los expedientes se formarán por la CEAM-GRO con la colaboración de las partes, terceros y auxiliares que tengan que intervenir en el procedimiento, observándose forzosamente las siguientes reglas:

- I. Todos los escritos y actuaciones deberán escribirse en español y estar firmados por quienes intervengan en ellos. Cuando alguna parte no supiere o no pudiese firmar, impondrá su huella digital, firmando otra persona en su nombre y a su ruego, indicando estas circunstancias;
- II. Tratándose de personas que por provenir de algún grupo indígena no hablen o entiendan el idioma español, se les asignará gratuitamente un intérprete;
- III. Los documentos redactados en idioma extranjero deberán acompañarse de la correspondiente traducción al español. Se exceptúa de esta regla la literatura médica en otro idioma;
- IV. En las actuaciones ante la CEAM-GRO, las fechas y cantidades se escribirán con letra y no se emplearán abreviaturas ni rasparán las frases equivocadas, sobre las que sólo se pondrá una línea delgada que permita la lectura salvándose al final del documento con toda precisión el error cometido;
- V. Las actuaciones de la CEAM-GRO deberán de efectuarse con la presencia del personal médico y jurídico de la Comisión, quienes intervendrán en las diferentes etapas del proceso arbitral, y
- VI. Cuando se trate de documentos esenciales para la queja, especialmente del expediente clínico y otros que por su naturaleza son insustituibles, a juicio de la CEAM-GRO, se presentarán copias simples, las que una vez confrontadas y autorizadas por el personal jurídico, se agregaran al expediente.
La CEAM-GRO determinará discrecionalmente y atendiendo a la naturaleza del asunto motivo del arbitraje, si una vez confrontadas y autorizadas las copias sea pertinente devolver los originales a los interesados o sea menester esperar a la conclusión del proceso. Los documentos originales que deban depositarse en las instalaciones de la CEAM-GRO, serán resguardados debidamente.

Artículo 11. Las audiencias se llevarán a efecto observando las siguientes reglas:

- I. Serán privadas, en tal razón sólo podrán encontrarse dentro del recinto en que se lleven a efecto, las personas que legítimamente hayan de intervenir;
- II. Los servidores públicos de CEAM-GRO que intervengan, estarán obligados a identificarse plenamente;
- III. Quien actúe como apoyo jurídico, hará constar el día, lugar y hora en que inicie la audiencia, así como la hora en que termine;
- IV. No se permitirá interrupción en la audiencia por persona alguna, sea de los que intervengan en ella o de terceros ajenos a la misma. El personal de la CEAM-GRO queda facultado para hacer salir del recinto en que se actúe, a la persona que interfiera en el desarrollo de la diligencia;

- V. Las personas que intervengan en la diligencia deberán comportarse debidamente. El personal de la CEAM-GRO, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 13 y 20 de este Reglamento, queda facultado para corregir y hacer salir del recinto en que se actúe, a la persona que de palabra o de obra o por escrito, faltare a la consideración y respeto debidos a las partes, terceros o al personal de la CEAM-GRO; y
- VI. Se levantará acta circunstanciada de la audiencia, la cual será signada por los que intervengan previa lectura de la misma. La negativa a firmar el acta o a recibir copia de la misma, se deberá hacer constar en el acta y no afectará su validez, ni la de la audiencia.

Artículo 12. El personal que actúe recibirá por sí mismo las declaraciones y presidirá las actuaciones, bajo su más estricta responsabilidad.

Artículo 13. Para mantener el buen orden en las diligencias a cargo de la CEAM-GRO, aplicará las medidas de orden necesarias, sin perjuicio de solicitar el auxilio de las autoridades correspondientes.

Artículo 14. Las actuaciones de la CEAM-GRO se practicarán en días y horas hábiles. Son días hábiles todos los días del año, excepto sábados y domingos y aquellos que las leyes declaren festivos, en términos del calendario oficial.

Se entienden horas hábiles las que medien desde las ocho hasta las quince treinta horas.

Artículo 15. La CEAM-GRO tendrá una oficialía de partes común que tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Turnar el escrito por el cual se inicie un procedimiento, al área que corresponda, para su trámite.
- II. Recibir toda documentación enviada a la Comisión, sellando de recibido y haciendo la anotación de hora, fecha y quien haya recibido.
- III. Entregar la documentación recibida al área correspondiente y llevar el cuaderno de control en donde se asiente el nombre y la firma del funcionario que la recibe, así como el día y la hora en que lo hace.

Artículo 16. Los interesados podrán exhibir una copia simple de las promociones que presenten a fin de que la oficialía de partes común se los devuelva con la anotación de la fecha y hora de presentación, sellada y firmada por el servidor público que la reciba.

Artículo 17. Quien actúe como apoyo jurídico cuidará que las promociones originales o en copias sean claramente legibles y de que los expedientes sean claramente foliados.

Artículo 18. En ningún caso se entregarán los expedientes a las partes para que los lleven fuera de la CEAM-GRO las frases “dar vista” o “correr traslado” sólo significan que los documentos estarán en la CEAM-GRO para su consulta por los interesados, para la entrega de copias, para tomar apuntes, alegar o hacer cuentas. Las disposiciones de este artículo comprenden a las autoridades que pudieran solicitar los expedientes.

Artículo 19. La CEAM-GRO sólo estará obligada a expedir, copia simple o fotostática de los documentos o resoluciones que obren en el expediente, cuando las partes hubieren suscrito la cláusula compromisoria o el compromiso arbitral. Cuando se trate de copia simple bastará que las partes lo solicite verbalmente, sin que se requiera acuerdo especial, dejando constancia en el propio expediente de su recepción.

Para obtener copia certificada de cualquier documento que obre en el expediente, la parte interesada debe solicitarlo en comparecencia o por escrito, requiriéndose el acuerdo del área en el que esté radicado el asunto y sólo se expedirá, cuando se pidiera copia o testimonio de parte de un documento, si se adiciona con lo que a su costa estime conveniente la contraria.

Cuando la parte interesada solicite copia certificada de uno o varios documentos completos, en ningún caso se dará vista a la contraria, al entregarse las copias certificadas, el que las reciba debe dejar razón y constancia de su recibo, en el que señale las copias recibidas.

No se entregarán a terceros ajenos al procedimiento arbitral copias de ningún documento de los contenidos en los expedientes. En caso de requerirlo alguna autoridad legalmente facultada, será necesario legal mandamiento escrito.

Artículo 20. La CEAM-GRO en términos de los artículos 9 fracción V y 118 del Código Procesal Civil del Estado, solicitará cuando resulte necesario, el auxilio de la fuerza pública.

De igual forma, cuando sea necesario, podrá solicitar la colaboración de las dependencias y entidades de la Administración Pública.

Artículo 21. Para lo no previsto en el presente ordenamiento, en cuanto al procedimiento, se estará a lo dispuesto en el Código Procesal Civil del Estado de Guerrero.

Artículo 22. Para la resolución de las controversias, en cuanto al fondo, se aplicarán:

- I. El Código Civil del Estado libre y soberano de Guerrero, por cuanto se refiere a los aspectos civiles;
- II. La Ley de Salud del Estado de Guerrero, la Ley General de Salud y sus disposiciones reglamentarias, por cuanto se refiere a los aspectos médicos;
- III. La Ley Reglamentaria del Ejercicio Profesional para el Estado libre y soberano de Guerrero; por cuanto se refiere al ejercicio profesional;
- IV. Los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica.

SECCIÓN SEGUNDA De los plazos y notificaciones

Artículo 23. Se notificarán personalmente:

- I. La admisión de la queja al prestador del servicio médico;
- II. Los autos definitivos;
- III. Las propuestas de la CEAM-GRO en amigable composición;
- IV. Los laudos; y

- V. Las demás resoluciones que acuerden las partes o determine la CEAM-GRO.

Artículo 24. Toda notificación que por disposición del presente ordenamiento deba hacerse personalmente, se entenderá con el interesado, su representante, mandatario, procurador o autorizado en el expediente, entregando la resolución correspondiente, previa suscripción del acuse de recibo en el cual se anotará la razón.

Artículo 25. Al notificar la admisión de la queja al prestador del servicio médico, se estará al siguiente procedimiento:

- I. Además de cumplir con las reglas fijadas en las fracciones I y II del artículo 26 del presente Reglamento, el notificador se identificará ante la persona con la que entienda la diligencia, exhortando a ésta para que a su vez se identifique, asentando su resultado, así como los medios por los que se cerciore de ser posible el domicilio del buscado, precisando los signos exteriores del inmueble que puedan servir de comprobación de haber acudido al domicilio señalado y las manifestaciones que haga el que reciba la notificación en cuanto a su relación laboral, de parentesco, negocios, de habitación o cualquier otra existente con el interesado.
- II. Además de la cédula, se entregará a la persona con quien se entienda la diligencia, una copia del escrito de queja debidamente cotejado y sellado, en el cual no se mencionarán las pruebas del quejoso, para evitar su indefensión en el evento de que el prestador decida no someterse al arbitraje. Cuando lo estime necesario, la CEAM-GRO podrá efectuar esta notificación haciendo uso de mensajería o correo certificado.
- III. La documentación se entregará en sobre cerrado, para evitar su conocimiento por terceros ajenos al procedimiento.
- IV. Cuando exista oposición a la diligencia, el notificador expresará en el acta las causas precisas por las que no se hubiere podido notificar, ante lo cual CEAM-GRO procederá a realizar la notificación por correo certificado con acuse de recibo o mensajería.

Todas las notificaciones realizadas con arreglo a lo previsto en el presente artículo, se entenderán realizadas personalmente.

Artículo 26. Cuando se trate de notificación personal, en caso distinto al del artículo anterior, las partes deberán acudir a notificarse en el local de la CEAM-GRO; cuando no lo hicieren dentro de los tres días siguientes a los que se hubiere emitido la resolución, la notificación se llevará a efecto conforme a las siguientes reglas:

- I. La CEAM-GRO hará la notificación por escrito, en la que hará constar la fecha y hora en que se entregue, la clase de procedimiento, los nombres y apellidos de las partes; en su caso, la persona física o moral a notificar, la unidad que manda practicar la diligencia, transcripción de la determinación que se manda notificar y el nombre y apellidos de la persona a quien se entrega, levantándose acta de la diligencia, procurando recabar la firma de la persona con la cual se hubiera entendido la diligencia. Tales documentos se agregarán al expediente;
- II. Si no se encontrare al buscado, la diligencia se entenderá con los parientes, empleados o domésticos del interesado o a cualquier otra persona que viva en el domicilio señalado, después de que el notificador se haya cerciorado de que el

domicilio corresponde a la persona que debe ser notificada. Se expondrán en todo caso los medios por los cuales el notificador se haya cerciorado de lo anterior;

- III. La documentación se entregará en sobre cerrado, para evitar su conocimiento por terceros ajenos al procedimiento.
- IV. Si existiere oposición a la diligencia o la persona a notificar hubiere cambiado su domicilio, se procederá a realizar la notificación, dentro de los dos días hábiles siguientes a los que se presente la oposición o se tenga noticia del cambio de domicilio, por publicación en los listados que para dichos efectos se emitan, debiéndose agregar al expediente, además de los documentos previstos en la regla anterior, la constancia de inclusión en el listado correspondiente.

Todas las notificaciones realizadas con arreglo a lo previsto en el presente artículo, se entenderán realizadas personalmente

Artículo 27. Todas las notificaciones, excepto las realizadas en el arbitraje tramitado por correo certificado o mensajería, surtirán sus efectos al día siguiente en que se practiquen. En el caso de ordenarse la notificación por correo certificado con acuse de recibido, se entenderán practicadas en la fecha de recepción que se asiente en el acuse.

Para el caso de ordenarse la notificación por correo en el caso de oposición previsto en la fracción IV del artículo 25, ésta surtirá sus efectos al día siguiente de haber puesto la CEAM-GRO la cédula en el correo.

Los plazos empezarán a correr al día siguiente hábil en que surta efecto la notificación y se contará en ellos el día del vencimiento. En ningún plazo se tomarán en cuenta los días inhábiles.

Artículo 28. En los autos se hará constar el día de inicio y conclusión de los términos.

Artículo 29. Concluidos los términos fijados a las partes, sin necesidad de que se acuse rebeldía, se seguirá el procedimiento y se tendrá por perdido el derecho que dentro de ellos debió ejercitarse.

Artículo 30. Cuando este Reglamento no señale términos para la práctica de algún acto arbitral o para el ejercicio de algún derecho, se tendrá por establecido el de cinco días, sin necesidad de prevención especial.

CAPÍTULO TERCERO Del proceso arbitral

SECCIÓN PRIMERA

Artículo 31. En términos del título séptimo del Código Procesal Civil del Estado de Guerrero, del Decreto y el presente ordenamiento, las partes en una controversia relacionada con la prestación de servicios médicos, tienen derecho a sujetar sus diferencias al arbitraje de la CEAM-GRO.

Artículo 32. Para la tramitación del procedimiento arbitral se requerirá de cláusula compromisoria o compromiso arbitral debidamente suscritos por las partes.

Artículo 33. Sólo puede iniciar un procedimiento arbitral ante la CEAM-GRO o intervenir en él, quien tenga interés en que ésta declare o constituya un derecho o emita una determinación arbitral y quien tenga el interés contrario. Podrán promover los interesados, por sí o a través de sus representantes o apoderados.

Artículo 34. La acción procede en arbitraje, aun cuando no se exprese su nombre, con tal que se determine con claridad la clase de prestación que se exija de la contraparte y el título o causa de la acción.

Artículo 35. Son partes en el arbitraje quienes hubieren otorgado la cláusula compromisoria o el compromiso arbitral, en términos del presente Reglamento.

Artículo 36. Todo el que esté en pleno goce de sus derechos civiles puede comprometer en árbitros sus negocios y comparecer en arbitraje.

Artículo 37. Los tutores no pueden comprometer los negocios de los incapacitados ni nombrar árbitro a CEAM-GRO sino con aprobación judicial, salvo en el caso de que dichos incapacitados fueren herederos de quien celebró el compromiso o estableció la cláusula compromisoria.

Artículo 38. Por los menores e incapaces, comparecerán sus representantes legítimos o los que deban suplir su incapacidad conforme a derecho.

Artículo 39. Será optativo para las partes acudir asesoradas a las audiencias de conciliación y de pruebas y alegatos y en este supuesto, los asesores necesariamente deberán ser profesionales en alguna disciplina para la salud o licenciados en derecho, con cédula profesional y en legal ejercicio de su profesión.

En caso de que una de las partes se encuentre asesorada y la otra no, CEAM-GRO celebrará la audiencia correspondiente procurando la mayor equidad, e ilustrará a la parte que no se encuentre asesorada, sin que esto signifique suplencia de la queja deficiente o patrocinio por parte de la CEAM-GRO.

Artículo 40. La CEAM-GRO examinará de oficio la legitimación de las partes al proceso y los interesados podrán impugnar cualquier deficiencia al respecto hasta la audiencia conciliatoria. Contra el auto que desconozca la personalidad negándose a dar trámite al arbitraje, no procederá recurso alguno.

Artículo 41. La gestión de negocios no será admisible ante la CEAM-GRO, aunque se pretenda bajo la forma de gestión judicial.

Artículo 42. Siempre que dos o más personas presenten la misma queja u opongán la misma excepción, deberán participar en el procedimiento, unidas y bajo la misma representación.

A este efecto deberán, dentro de los tres días hábiles siguientes a que sean invitados para ello, nombrar un mandatario, quien tendrá las facultades que en el poder se le hayan concedido, necesarias para la continuación del procedimiento. En caso de no designar mandatario, podrán elegir entre ellas mismas un representante común. De no hacerlo dentro del término señalado, la

CEAM-GRO nombrará un representante común de entre los propuestos, y si nadie lo hubiere sido, a cualquiera de los interesados.

El representante común que designe la CEAM-GRO tendrá las mismas facultades que si promoviera exclusivamente por su propio derecho, excepto las de desistirse y transigir, salvo que los interesados lo autorizaren expresamente en el compromiso arbitral.

Cuando las partes actúen unidas, el mandatario nombrado o en su caso el representante común, sea el designado por los interesados o por la CEAM-GRO, será el único que pueda representar a los que hayan ejercido la misma acción u opuesto la misma excepción, con exclusión de las demás personas.

El representante común o el mandatario designado por quienes actúen unidos, son inmediata y directamente responsables por negligencia en su actuación y responderán de los daños y perjuicios que causen a sus poderdantes y representados. El mandatario o el representante común podrán actuar por medio de apoderado o mandatario y autorizar personas para oír notificaciones en los términos de este ordenamiento.

Artículo 43. Mientras continúe el mandatario o el representante común en su encargo, los emplazamientos, notificaciones y citaciones de toda clase que se le hagan, tendrán la misma fuerza que si se hicieran a los representados, sin que le sea permitido pedir que se entiendan con éstos.

Artículo 44. El negocio u objeto del arbitraje será el determinado por las partes en la cláusula compromisoria o el compromiso arbitral y, sólo por el acuerdo de ambas partes, podrá modificarse; no obstante, en cualquier etapa del proceso, las partes podrán determinar resueltos uno o varios puntos conflictivos, quedando el resto pendiente para el laudo.

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

El desistimiento de la queja produce el efecto de que las cosas vuelvan al estado que tenían antes de la presentación de aquélla. El desistimiento de la instancia o de la acción, posteriores a la suscripción del compromiso arbitral, obligan al que lo hizo a pagar costas y los daños y perjuicios a la contraparte, salvo convenio en contrario.

Artículo 45. En la tramitación del proceso arbitral, la CEAM-GRO estará obligada, invariablemente, a recibir pruebas y oír alegatos, cualquiera que fuere el pacto en contrario.

Artículo 46. Son reglas generales para el arbitraje médico, las siguientes:

1ª. Cuando las partes no lleguen a un acuerdo en el sentido de someter su controversia a la resolución de la CEAM-GRO, en estricto derecho o en conciencia o equidad, se entenderá su aceptación en el sentido de obtener propuesta de la CEAM-GRO en amigable composición, siempre que hubieren aceptado esta vía;

2ª. En la vía de amigable composición, una vez admitida la propuesta de la CEAM-GRO, si las partes no llegaren a resolver su controversia mediante la transacción, desistimiento de la acción o finiquito correspondientes y no optaren por la vía de estricto derecho o conciencia o equidad, se tendrá a ambas partes por desistidas de la instancia, de oficio, dando por concluido el expediente;

3ª. Las propuestas de la CEAM-GRO en amigable composición señalarán alternativas de solución, sin entrar al fondo de la controversia, ni prejuzgar sobre los derechos de las partes, atendiendo a los elementos que hubieren aportado hasta ese momento. Las propuestas serán notificadas personalmente a las partes;

4ª. Las propuestas de la CEAM-GRO en amigable composición no constituyen medios preparatorios a juicio, ni preconstituyen prueba alguna;

5ª. Todas las cuestiones litigiosas, salvo el caso de las excepciones previstas en este Reglamento, deben ser resueltas en el laudo definitivo;

6ª. En términos de los artículos 45 de la Ley Reglamentaria del Ejercicio Profesional para el Estado Libre y Soberano de Guerrero y 9º del Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios de atención médica, los actos del procedimiento sólo serán conocidos por las partes, los terceros que intervengan en forma legítima y el personal facultado de la CEAM-GRO. Por lo tanto, quedan prohibidas las audiencias públicas y las manifestaciones a terceros extraños al procedimiento, sean a cargo de las partes o de la CEAM-GRO. Sólo podrá darse a conocer públicamente el laudo cuando fuere adverso al prestador del servicio médico, para efectos de cumplimiento, o aun no siéndolo a solicitud del prestador del servicio médico;

7ª. Las facultades procesales se extinguen una vez que se han ejercitado, sin que puedan repetirse las actuaciones;

8ª. De toda promoción, se dará vista a la contraria a efecto de que manifieste lo que a su derecho convenga, conforme a las disposiciones de este Reglamento;

9ª. No se requerirá la presentación de promociones escritas; la CEAM-GRO dispondrá los medios para que las partes puedan alegar verbalmente lo que a su derecho convenga y desahogar sus pruebas sin formalidades especiales. La CEAM-GRO asentará fielmente las alegaciones de las partes en las actas correspondientes y dispondrá de formatos accesibles de los que podrán servirse éstas a lo largo del procedimiento;

10ª. Tanto la audiencia en la etapa conciliatoria, como la de pruebas y alegatos, deberán concluir el mismo día en que inicien. Sólo en casos extraordinarios, podrá dejarse continuadas para fecha posterior, debiendo concluir la diligencia dentro de los quince días hábiles siguientes, y

11ª. La CEAM-GRO no emitirá dictámenes médicos institucionales, respecto de asuntos que se hubieren conocido en proceso arbitral por amigable composición, estricto derecho o en conciencia o equidad, salvo que hubiere emitido opinión técnica. En ningún caso se entenderá el laudo como mero dictamen pericial.

La CEAM-GRO estará facultada para intentar la avenencia de las partes en todo tiempo, antes de dictar el laudo definitivo, cualesquiera que fueren los términos de la cláusula compromisoria o del compromiso arbitral, se entenderá invariablemente que la CEAM-GRO podrá actuar a título de amigable componedor.

La CEAM-GRO estará igualmente facultada para llamar al juicio a terceros, a fin de buscar solucionar la controversia. Los terceros a juicio podrán someterse al arbitraje y buscar la solución a la controversia en las formas previstas en el presente Reglamento.

SECCION SEGUNDA De las quejas

Artículo 47. Las quejas deberán presentarse ante la CEAM-GRO de manera personal por el quejoso, o a través de persona autorizada para ello, ya sea en forma verbal o escrita, y deberán contener:

- I. Nombre, domicilio y, en su caso, el número telefónico del quejoso y del prestador del servicio médico contra el cual se inconforme;
- II. Descripción de los hechos motivo de la queja;
- III. Cuando la queja se interponga en contra de atención médica recibida en instituciones públicas que asignen registro a los usuarios, incluir el número de afiliación o de registro;
- IV. Si actúa a nombre de un tercero, deberá acompañar la documentación probatoria de su representación, sea en razón de parentesco o por otra causa;
- V. Las pretensiones que solicita del prestador de servicio médico;
- VI. Firma o huella digital del quejoso;

Los elementos anteriores se tendrán como necesarios para la admisión de la queja.

A la queja se agregará copia simple, legible, de los documentos en que soporte los hechos manifestados y de su identificación. Cuando se presente originales, CEAM-GRO agregará al expediente copias confrontadas de los mismos, devolviendo los originales a los interesados, se exceptúan de lo anterior los estudios imagenológicos.

Artículo 48. No constituyen materia del proceso arbitral médico los siguientes asuntos:

- I. Cuando en la queja no se reclamen pretensiones de carácter civil;
- II. Cuando se trate de actos u omisiones médicas, materia de una controversia civil sometida al conocimiento de los tribunales, salvo que las partes renuncien al procedimiento judicial en trámite y se sometan al arbitraje de la Comisión, siendo ello legalmente posible;
- III. Cuando se trate de controversias laborales o competencia de las autoridades del trabajo;
- IV. Cuando la queja tenga por objeto la tramitación de medios preparatorios a juicio civil o mercantil o el mero perfeccionamiento u obtención de pruebas preconstituidas para el inicio de un procedimiento judicial o administrativo;
- V. Cuando por los mismos hechos se hubiere iniciado averiguación previa, independientemente de que se trate de la investigación de delitos que se persigan de oficio o a petición de parte;
- VI. Cuando la única pretensión se refiera a sancionar al prestador del servicio médico, pues la materia arbitral médica se refiere exclusivamente a cuestiones civiles;
- VII. Cuando la controversia verse exclusivamente sobre el cobro de servicios derivados de la atención médica, y
- VIII. En general cuando la materia de la queja no se refiera a negativa o irregularidad en la prestación de servicios médicos.

Si durante el procedimiento apareciere alguna de las causas de improcedencia antes señaladas, la CEAM-GRO procederá al sobreseimiento de la queja, sea cual fuere la etapa en que se encuentre.

En caso de desechamiento por no ser materia de arbitraje médico, se orientará al quejoso para que acuda a la instancia correspondiente. En tal supuesto la CEAM-GRO podrá tomar registro de los hechos, para el único efecto de emitir opinión técnica si así lo estima pertinente.

Artículo 49. Si la queja fuere incompleta, imprecisa, obscura o ambigua, la CEAM-GRO, señalando los defectos correspondientes, requerirá por escrito al interesado para que aclare o complete los datos en un plazo no mayor de diez días hábiles, contados a partir de la fecha en que surta efectos la notificación. De no hacerlo, se le enviará un segundo requerimiento. Si el quejoso no desahogara la aclaración en el término señalado se concluirá el expediente, por falta de interés.

Artículo 50. Una vez admitida la queja, se registrará y asignará número de expediente, acusando la CEAM-GRO el recibo de la misma.

Artículo 51. Las quejas admitidas por orientación y quejas, no resueltas por gestión inmediata, serán entregadas en un término de tres días hábiles al área de conciliación, con la documentación de soporte.

Artículo 52. De recibirse dos o más quejas por los mismos actos u omisiones que se atribuyan al mismo prestador del servicio médico, se acordará su trámite en un solo expediente. El acuerdo respectivo será notificado a todos los quejosos y en su caso, al representante común del evento de haberse desahogado el procedimiento previsto en el artículo 42 del presente Reglamento.

SECCION TERCERA De la etapa conciliatoria y la transacción.

Artículo 53. La CEAM-GRO dentro de un plazo de diez días hábiles siguientes a la admisión de la queja invitará al prestador del servicio médico para efectos de que si fuere su voluntad acepte el trámite arbitral de la CEAM-GRO.

Con el escrito de invitación se correrá traslado de la queja, con efectos de notificación personal.

En el escrito de invitación se fijará día y hora para que de manera personal la CEAM-GRO amplíe la información al prestador del servicio, aclare sus dudas y, en su caso, se recabe su anuencia para el trámite arbitral.

Artículo 54. El día fijado para la audiencia informativa, el personal designado informará al prestador del servicio médico de la naturaleza y alcances del proceso arbitral, así como de las vías existentes para la solución de controversia; en su caso, recabará la aceptación del trámite arbitral que se entenderá como formalización de la cláusula compromisoria.

Se elaborará acta de esta diligencia.

Si el prestador del servicio médico no aceptare someterse al proceso arbitral, la CEAM-GRO le solicitará un informe médico, y en caso de atención institucional pública, social o privada, copia del expediente clínico para su entrega dentro de los cinco días hábiles siguientes. En el caso previsto en este párrafo, la CEAM-GRO dejará a salvo los derechos del usuario para que los ejercite en la vía y forma que estime pertinente y concluirá la instancia arbitral.

Artículo 55. A partir de la aceptación, el prestador del servicio médico dispondrá de un término de cinco días hábiles para presentar un escrito que contendrá resumen clínico y su contestación a la queja, refiriéndose a todos y cada uno de los hechos, precisando, en su caso, sus propuestas de arreglo.

Al contestar el escrito el prestador del servicio médico señalará los hechos que afirme, los que niegue y los que ignore porque no le sean propios. A su contestación deberá acompañar síntesis curricular, fotocopia de su título, cédula profesional y, en su caso, comprobantes de especialidad, certificado del consejo de especialidad y la cédula correspondiente.

Artículo 56. Cuando se trate de un establecimiento se requerirá, además, copia simple del registro diario de pacientes si se tratare exclusivamente de consulta externa y el expediente clínico en el evento de atención hospitalaria.

Artículo 57. Si el prestador del servicio no presentare su escrito contestatorio, habiendo aceptado someterse al proceso arbitral en cualquiera de sus vías, se tendrán por presuntivamente ciertos los hechos de la queja, salvo prueba en contrario.

Artículo 58. Concluido el plazo fijado en el artículo 55, con escrito contestatorio o sin él se llevará a efecto la audiencia conciliatoria.

Artículo 59. A efecto de promover la avenencia de las partes, la CEAM-GRO procederá a realizar las diligencias que estime necesarias incluidas medidas para mejor proveer. La notificación a las partes para la audiencia de conciliación se llevará a efecto con antelación mínima de cinco días.

Artículo 60. Abierta la audiencia, el personal arbitrador en amigable composición hará del conocimiento de las partes las formalidades de la etapa del proceso arbitral en el que se encuentran y la finalidad del mismo dando lectura al motivo de queja, a las pretensiones y al informe médico presentado; señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las invitará para que se conduzcan con verdad y lleguen a un arreglo.

Cuando se trate de asuntos relacionados con la atención de menores e incapaces, la audiencia conciliatoria 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 el procedimiento arbitral, remitiendo el expediente al área de arbitraje.

Artículo 61. El personal arbitrador en amigable composición podrá, en todo momento, requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que le han sido conferidas a la CEAM-GRO.

Las partes podrán aportar las pruebas que estimen pertinentes y necesarias para acreditar sus afirmaciones.

Artículo 62. El personal arbitrador en amigable composición podrá diferir la audiencia de conciliación hasta por dos ocasiones cuando lo estime pertinente, o a petición expresa y justificada de alguna de las partes, debiendo señalar el nuevo día y hora para su reanudación, dentro de los quince días hábiles siguientes, salvo acuerdo en contrario de las partes.

Artículo 63. En caso de inasistencia injustificada de cualquiera de las partes a la audiencia conciliatoria, o cuando en esta última no llegaren a un arreglo, el área de conciliación remitirá el expediente al área de arbitraje para que se emita propuesta de arreglo en amigable composición por la CEAM-GRO, sin perjuicio de que las partes pactaren la vía en estricto derecho o en conciencia o equidad. El expediente será remitido a más tardar, dentro de los tres días hábiles siguientes de la audiencia conciliatoria o de su prórroga, si hubiere. **Cuando 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 por desistido de la queja, acordándose como asunto concluido y procediendo al archivo del expediente, con la consecuente imposibilidad de presentar otra queja ante la CEAM-GRO por los mismos hechos.**

Artículo 64. La CEAM-GRO podrá emitir discrecionalmente y no a petición de parte, según la naturaleza del asunto, opinión técnica valiéndose de los elementos de que disponga. Esta opinión podrá ser enviada al prestador del servicio o a quien estime pertinente a efecto de plantear directrices para la mejoría de la atención médica.

Artículo 65. La controversia se podrá resolver por voluntad de las partes mediante la transacción, desistimiento de la acción o finiquito correspondientes.

Los instrumentos de transacción otorgados por las partes expresarán las contraprestaciones que se pacten, con la sola limitación de que no deberán ser contrarios a derecho.

Artículo 66. De realizarse satisfactoriamente la etapa conciliatoria, se dejará constancia legal y se procederá al archivo de las actuaciones como un asunto definitivamente concluido. El instrumento de transacción producirá los efectos de cosa juzgada, en términos del artículo 367 del Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Guerrero.

Las transacciones han de interpretarse estrictamente y sus cláusulas son indivisibles, a menos que las partes convengan, expresamente otra cosa.

Para la emisión de los instrumentos de transacción podrán emplearse los formatos que emita la CEAM-GRO respetándose puntualmente la voluntad de las partes.

Artículo 67. En las transacciones se tomarán en cuenta las siguientes reglas:

- I. Se buscará ante todo, la protección de la salud de los usuarios;

- II. Cuando haya conflicto de derechos, se buscará ante todo proteger a quien deban evitársele perjuicios respecto de quien pretenda obtener lucro;
- III. Si el conflicto fuere entre derechos iguales o de la misma especie, se buscará la resolución observando la mayor igualdad entre las partes;
- IV. La voluntad de los particulares no puede eximir de la observancia de la ley, ni alterarla ni modificarla y sólo son renunciables los derechos privados que no afecten directamente al interés público, cuando la renuncia no perjudique los derechos de tercero;
- V. La autonomía de las partes para otorgar contratos y convenios no puede ir en contra de la ley, el orden público o las buenas costumbres;
- VI. Contra la observancia de la ley no puede alegarse desuso, costumbre o práctica en contrario;
- VII. Será nula toda transacción que verse:
 - a. Sobre delito, dolo y culpa futuros, y
 - b. Sobre la acción civil que nazca de un delito o culpa futuros.

Cuando sea necesario, manteniendo la mayor igualdad posible entre las partes, el personal de la CEAM-GRO ilustrará a las partes, vigilando que las transacciones no sean suscritas en términos lesivos en razón de suma ignorancia, notoria inexperiencia o extrema miseria.

Artículo 68. Si los obligados cumplieren voluntariamente con las obligaciones que asuman en los instrumentos de transacción, se mandará archivar el expediente como asunto total y definitivamente concluido, en caso contrario, se brindará la asesoría necesaria para su ejecución en términos de ley.

SECCIÓN CUARTA Del compromiso arbitral

Artículo 69. Las partes podrán otorgar su compromiso arbitral ante la CEAM-GRO antes de que haya juicio civil, durante éste y después de sentenciado, sea cual fuere el estado en que se encuentre. El compromiso posterior a la sentencia irrevocable sólo tendrá lugar si los interesados la conocieren. En caso de existir algún juicio en trámite, las partes necesariamente deberán renunciar a la instancia previa, pues de otro modo no podrá intervenir la CEAM-GRO en calidad de árbitro.

Artículo 70. Cuando el compromiso arbitral sea otorgado mediante un instrumento especial ante la CEAM-GRO, deberá contener como mínimo:

- I. Los datos generales de las partes;
- II. El negocio o negocios que se sujeten al proceso arbitral;
- III. En su caso, el término fijado para el procedimiento arbitral, cuando se modifiquen los plazos fijados en el presente Reglamento;
- IV. La aceptación del presente Reglamento y, en su caso, la mención de las reglas especiales de procedimiento que estimen necesarias;
- V. El plazo del procedimiento arbitral, éste contará a partir de que la CEAM-GRO acepte el nombramiento de ambas partes;
- VI. La determinación de las partes respecto a si renuncian a la apelación;

- VII. El señalamiento expreso de ser sabedores de que el compromiso produce las excepciones de incompetencia y litispendencia, si durante él se promueve el negocio en un tribunal ordinario;
- VIII. El señalamiento expreso y bajo protesta de decir verdad de no existir controversia pendiente de trámite ante los tribunales, un juicio conexo o cosa juzgada en relación al mismo asunto, exhibiendo cuando sea necesario el desistimiento de la instancia;
- IX. La determinación, en su caso, del juez que haya de ser competente para todos los actos del procedimiento arbitral en lo que se refiere a jurisdicción que no tenga la CEAM-GRO y para la ejecución del laudo y admisión de recursos, y
- X. Los demás rubros que determinen las partes.

Artículo 71. El compromiso podrá otorgarse en intercambio de cartas, telex, telegramas u otros medios de telecomunicación que dejen constancia del acuerdo o en un intercambio de escritos de queja y contestación en los que el compromiso sea afirmado por una parte sin ser negado por la otra. La referencia hecha en un contrato a un documento que contenga una cláusula compromisoria, constituirá compromiso arbitral siempre que dicho contrato conste por escrito y la referencia implique que esa cláusula forma parte del contrato.

Las partes, para el caso del arbitraje foráneo, en la audiencia a que se refiere la regla 7ª del artículo 72, ratificarán el compromiso otorgado en la forma prevista en el párrafo anterior, mediante la suscripción del instrumento señalado en el artículo 70, sin modificar o alterar la controversia, señalando, en su caso, los puntos resueltos.

Cuando se trate de arbitraje por correo certificado o mensajería, las partes acordarán lo necesario, siguiendo, en lo conducente, las reglas de esta sección.

SECCION QUINTA

Del procedimiento arbitral en estricto derecho y en conciencia o equidad.

Artículo 72. El procedimiento arbitral en estricto derecho y en conciencia o equidad se sujetará a las siguientes reglas generales:

1ª Serán admisibles todas las pruebas susceptibles de producir la convicción de la CEAM-GRO especialmente la pericial y los elementos aportados por las ciencias biomédicas;

2ª Quedan prohibidos los interrogatorios entre las partes con fines confesionales, asimismo, las pruebas que fueren contrarias a la moral y al derecho;

3ª En la ponderación del caso se evaluará la procedencia de las apreciaciones de las partes conforme a las disposiciones en vigor y en los casos en que tales disposiciones lo autoricen, la correcta aplicación de los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica a través de la literatura generalmente aceptada, así como las disposiciones y recomendaciones médicas de las instancias especializadas;

4ª La CEAM-GRO determinará a título de pruebas para mejor proveer, el desahogo de los peritajes que estime pertinentes;

5ª Cuando se requiera el examen del paciente, la CEAM-GRO determinará las medidas necesarias para preservar el respeto al paciente. En este supuesto el paciente deberá, según su estado de salud lo permita, cooperar para su examen. La oposición injustificada al reconocimiento médico de la CEAM-GRO o de los peritos designados por las partes, hará tener

por ciertas las manifestaciones de la contraria. La CEAM-GRO, en cada caso, acordará los objetivos del reconocimiento médico;

6ª Las pruebas aportadas, especialmente las periciales y la documental médica en que conste la atención brindada, serán valoradas en su conjunto conforme a las reglas de la lógica y la experiencia si se tratare de arbitraje en estricto derecho y en equidad si se tratare en conciencia, y

7ª Se realizará, cuando sea necesaria la resolución de una cuestión jurídica previa, una audiencia denominada preliminar, el resto de las cuestiones debatidas se resolverán en el laudo.

Artículo 73. En virtud del carácter especializado de la CEAM-GRO, sólo serán admisibles en el proceso arbitral, las siguientes probanzas:

- a. Instrumental;
- b. Pericial;
- c. Reconocimiento médico del paciente;
- d. Fotografías, cintas cinematográficas y cualquier otro tipo de producción fotográfica, incluidos los estudios imagenológicos, y
- e. Presuncional.

Artículo 74. Sólo se admitirán las pruebas ofrecidas dentro del término pactado, las acordadas por la CEAM-GRO para mejor proveer y las supervenientes, debiendo acreditar quien argumente la existencia de estas últimas, la superveniencia de las pruebas y su naturaleza. En ningún caso la CEAM-GRO fungirá como perito, aun en el supuesto de que se proponga como tercero en discordia.

Artículo 75. La CEAM-GRO 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 ofrecidos.

La CEAM-GRO tomará en cuenta, como pruebas, todas las actuaciones y los documentos aportados oportunamente aunque no se ofrezcan, con excepción de los rechazados expresamente.

Artículo 76. Las partes sólo podrán ofrecer la confesional espontánea de la contraria, cuando se refiera exclusivamente a las manifestaciones contenidas en autos; en ningún caso será admisible la prueba de posiciones.

Artículo 77. Cuando las partes no puedan obtener directamente documentos que hayan ofrecido como pruebas, podrán pedir a la CEAM-GRO que los solicite a quienes los tengan en su poder. En la inteligencia que de no haber sido presentadas dichas probanzas el día de la audiencia se tendrán por no ofrecidas.

Artículo 78. Al ofrecer la prueba pericial, las partes deberán exhibir los interrogatorios que, en su caso, deban responder los peritos y precisar los puntos sobre los cuales versará su peritaje.

Dada la naturaleza especializada de la CEAM-GRO, en caso de que los dictámenes rendidos por los peritos de las partes sean total o parcialmente contradictorios, las partes estarán a las

apreciaciones de la CEAM-GRO al momento del pronunciamiento arbitral en definitiva; siendo improcedente la petición de designar un tercero en discordia o proponer a la CEAM-GRO como perito en el juicio arbitral.

Artículo 79. De no existir la necesidad de resolver cuestiones previas, conforme a lo que señala la regla 7ª del artículo 72, se continuará el procedimiento en la forma prevista en el compromiso arbitral.

Artículo 80. Transcurrido el término fijado por las partes para el ofrecimiento de pruebas, la CEAM-GRO dará cuenta con la documentación que obre en el expediente, resolviendo sobre la admisión o desechamiento de las probanzas, y fijará las medidas necesarias para la preparación de la audiencia de pruebas y alegatos, la cual se llevará a efecto el día y hora señalados por la CEAM-GRO.

Artículo 81. Los peritajes de parte podrán ser presentados durante la audiencia, inclusive, debiendo exhibirse junto con los mismos, original y copia simple de la cédula profesional del perito, en el caso de ser especialista, original y copia de los documentos que acrediten dicha especialidad. No será necesaria la ratificación de los dictámenes en diligencia especial.

Artículo 82. La presentación de los peritajes de parte, será a cargo y costa de quien los hubiere propuesto. En la audiencia de pruebas y alegatos sólo podrán intervenir los peritos que asistan.

Artículo 83. Las partes podrán acordar la no presentación de peritajes de parte, en cuyo supuesto se estará exclusivamente al resto de las probanzas ofrecidas.

Artículo 84. Queda estrictamente prohibida y se desechará de plano, la propuesta de las partes para citación indiscriminada al personal médico y paramédico que hubiere tenido relación con la atención del paciente de que se trate.

Artículo 85. Para el desahogo de la audiencia de pruebas y alegatos, se procederá como sigue:

- I. Declarada abierta la audiencia e identificados los asistentes, se procederá al desahogo de las pruebas que, en su caso, hayan sido admitidas. Si a la apertura de la audiencia no existiere ninguna prueba pendiente, sin más trámite se procederá a oír los alegatos finales de las partes;
- II. En el evento de haberse propuesto la pericial, si las partes o la CEAM-GRO lo estimaren necesario, procederán a solicitar a los peritos presentes en la audiencia, amplíen verbalmente su dictamen;
- III. Las preguntas formuladas a los peritos se realizarán de manera simple y llana, sin artificio alguno y sin denostar o presionar al compareciente;
- IV. Si la CEAM-GRO lo estimase necesario, podrá determinarse la realización de una junta de peritos, la que se desahogará con los que asistan;
- V. Concluido el desahogo de las pruebas, se procederá a recibir los alegatos finales de las partes, primero los del quejoso y acto seguido los del prestador del servicio. Las partes podrán acordar, atendiendo a la naturaleza del asunto, que la audiencia sólo tenga por objeto recibir sus alegaciones finales. Los alegatos sólo podrán referirse a

- los puntos objeto del arbitraje, por lo que deberán referirse a los puntos controvertidos evitando disgresiones. Se desecharán de plano las argumentaciones impertinentes, y
- VI. Hecho lo anterior, la CEAM-GRO determinará cerrada la instrucción citando a las partes para laudo.

SECCIÓN SEXTA De las resoluciones arbitrales.

Artículo 86. Las resoluciones de la CEAM-GRO son:

- I. Simples determinaciones de trámite y entonces se llamarán acuerdos;
- II. Determinaciones provisionales o definitivas que no resuelvan el fondo de la controversia y se llamarán autos, y
- III. Laudos, que siempre tendrán el carácter de definitivos.

Las propuestas en amigable composición nunca podrán ser tenidas por resoluciones.

Artículo 87. Todas las resoluciones serán autorizadas con firma entera por quienes las emitan. Los laudos serán emitidos por el Comisionado Estatal.

Artículo 88. La CEAM-GRO no podrá, en ningún caso, aplazar, dilatar ni negar la resolución de las cuestiones que hayan sido fijadas en el compromiso arbitral, salvo disposición en contrario de las partes.

Tampoco podrá variar ni modificar sus resoluciones después de firmadas, pero sí podrá aclarar algún concepto o suplir cualquier deficiencia, sea por omisión sobre un punto discutido o cuando exista oscuridad o imprecisión, sin alterar la esencia de la resolución.

Las aclaraciones a que se refiere el párrafo anterior, podrán hacerse de oficio dentro de los tres días hábiles siguiente al de la notificación de la resolución o a instancia de parte presentada dentro del plazo pactado en el compromiso arbitral. En este último supuesto, CEAM-GRO resolverá lo que estime procedente dentro de los cinco días siguientes al de la presentación del escrito en que se solicite la aclaración.

Artículo 89. Cuando se determine el pago de daños y perjuicios se fijará su importe en cantidad líquida o se establecerán por lo menos, las bases con arreglo a las cuales deba hacerse la liquidación.

Sólo en caso de no ser posible lo uno ni lo otro, se hará la condena, a reserva de fijarse su importe y hacerlo efectivo en ejecución de laudo.

Artículo 90. Las resoluciones deben tener el lugar, fecha y responsables de su emisión, los nombres de las partes contendientes, el carácter con que concurrieron al procedimiento y el objeto de la controversia.

Al efecto, se emplearán los formatos que determine la CEAM-GRO.

Artículo 91. En los laudos, serán aplicables las siguientes reglas:

- I. Todo laudo resuelve cuestiones exclusivamente civiles;
- II. Todo laudo tiene en su favor la presunción de haberse pronunciado legalmente, con conocimiento de causa, mediante intervención legítima de la CEAM-GRO y en los términos solicitados por las partes, atendiendo al compromiso arbitral;
- III. El laudo firme produce acción y excepción contra las partes y contra el tercero llamado legalmente al procedimiento que hubiere suscrito el compromiso arbitral;
- IV. El tercero que no hubiere sido parte en el juicio puede excepcionarse contra el laudo firme, y
- V. Las transacciones otorgadas ante la CEAM-GRO y los laudos se considerarán como sentencias en términos de la legislación procesal civil en vigor.

Artículo 92. Las resoluciones de la CEAM-GRO deben dictarse y mandarse notificar, dentro de los ocho días siguientes a aquel en que se hubiere citado para dictarse.

Los laudos deberán dictarse y mandarse notificar dentro de los quince días hábiles siguientes a aquel en que se hubiere hecho la citación para laudo. Sólo cuando hubiere necesidad de que CEAM-GRO examine documentos voluminosos, al emitir el laudo, podrá disfrutar de un término ampliado de treinta días más para los fines ordenados anteriormente.

CAPITULO CUARTO Del dictamen médico institucional

Artículo 93. Los dictámenes médicos institucionales se sujetarán a las reglas generales siguientes:

- 1ª. Sólo se aceptarán los casos cuando el peticionario esté legitimado para solicitar el dictamen;
- 2ª. Se tendrán por legitimados a los órganos internos de control encargados de la instrucción del procedimiento administrativo de responsabilidad, los agentes del Ministerio Público que instruyan la averiguación previa, las autoridades sanitarias encargadas de regular la atención médica y los órganos judiciales que conozcan del proceso civil o penal;
- 3ª. Sólo se aceptará la solicitud de dictamen médico institucional, que tengan como objetivo exclusivo, la evaluación de actos de atención médica;
- 4ª. Se desecharán de plano las solicitudes de los peticionarios que no se refieran a evaluar actos de atención médica; cuando no acepten a la CEAM-GRO en su carácter de perito institucional, o cuando no acepten ajustarse a los plazos y procedimientos de la CEAM-GRO;
- 5ª. La solicitud de dictamen deberá ser acompañada de documentación médica completa y legible del asunto a estudio;
- 6ª. Deberá remitirse copia legible de las declaraciones de las partes y de los peritajes previos, si los hubiere;

Artículo 94. La CEAM-GRO, elaborará los dictámenes con base en su protocolo y procedimiento institucional y serán emitidos, conforme a las disposiciones en vigor, a la interpretación de los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica y la literatura universalmente aceptada, atendiendo a la información proporcionada por el peticionario.

Artículo 95. La CEAM-GRO contratará únicamente, personal médico especializado, certificado debidamente, para asesoría externa en el estudio de casos. En ningún asunto estará autorizada la institución para identificar al asesor fuera de la CEAM-GRO.

Artículo 96. La CEAM-GRO sólo elaborará ampliación por escrito del dictamen médico institucional cuando el peticionario necesite mayor información sobre el mismo y especifique los motivos que sustentan su solicitud. En ningún caso se realizará la ampliación en diligencia judicial.

Artículo 97. Los dictámenes emitidos por la CEAM-GRO, deberán considerarse ratificados desde el momento de su emisión, sin necesidad de diligencia judicial.

Artículo 98. La participación de la CEAM-GRO en diligencias ministeriales o judiciales se limitará, dada la naturaleza institucional del dictamen, a rendir una ampliación por escrito al peticionario.

Artículo 99. En ningún caso la CEAM-GRO, dará información alguna a los involucrados, sobre sus dictámenes. Tampoco estará autorizada para recibir documentación de las partes, aunque éstas lo soliciten.

Artículo 100. Los signatarios de documentos relacionados con la emisión de dictámenes médicos institucionales, se entenderán, exclusivamente como meros delegados de la CEAM-GRO, de ninguna suerte como peritos persona física, dada la naturaleza institucional de los dictámenes.

Artículo 101. Los dictámenes se emitirán al leal y saber entender de la CEAM-GRO, en ejercicio de su autonomía técnica; tendrán el único propósito de ilustrar a la autoridad peticionaria y a las partes, en cuanto a su interpretación médica interdisciplinaria de los hechos y evidencias sometidos a estudios por la autoridad peticionaria.

Los dictámenes de la CEAM-GRO, no tendrán por objeto resolver la responsabilidad de ninguno de los involucrados, ni entrañan acto de autoridad o pronunciamiento que resuelva una instancia o ponga fin a un juicio, como tampoco entrañan imputación alguna; en tanto informe pericial e institucional, elaborado con la documentación que el peticionario hubiere puesto a disposición de la CEAM-GRO, contendrá el criterio institucional, pues no se trata de la mera apreciación de perito persona física.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Este Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación y expedición por el Consejo de la CEAM-GRO.

SEGUNDO. Los asuntos en trámite ante la CEAM-GRO, seguirán su procedimiento de acuerdo a lo establecido en cada caso. En el supuesto que la naturaleza del caso lo permita, las partes podrán acordar que las diligencias pendientes se sujeten a lo establecido en el presente Reglamento, dejando debida constancia de ello en sus expedientes.

TERCERO. Se abroga el Reglamento de Procedimiento para la Atención de Quejas Médicas de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico del Estado de Guerrero, expedido por su Consejo en la segunda sesión ordinaria, celebrada el veintiséis de febrero del año dos mil uno, y publicado en el Periódico Oficial del Estado de Guerrero, el dieciséis de noviembre del año dos mil uno.

De conformidad con lo dispuesto en la fracción III del artículo 8 del Decreto por el que se crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Guerrero, publicado en el Periódico Oficial el diecinueve de octubre de mil novecientos noventa y nueve, el Consejo de la CEAM-GRO, en su décima sesión ordinaria, celebrada en la Ciudad y Puerto de Acapulco, Guerrero, el treinta y uno de marzo del año dos mil cuatro, expidió el presente Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Dictámenes Médicos Institucionales de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Guerrero, instruyendo a la Secretaria Técnica para que se publique en el Periódico Oficial.

DR. ARTEMIO LAGUNAS FLORES.
Presidente del Consejo de la
Comisión Estatal de Arbitraje Médico.

LIC. RENÉ JUÁREZ CISNEROS
Gobernador Constitucional del Estado.

LIC. LUIS LEÓN APONTE PÉREZ
Secretario General de Gobierno.

CONSEJEROS

DR. RAFAEL AGUIRRE RIVERO.

ALMTE. ALFONSO ARGUDÍN ALCARAZ.

DR. SERGIO BARRERA HERNÁNDEZ.

DR. CARLOS DE LA PEÑA PINTOS.

LIC. ADRIÁN GARCÍA FIERRO.

MTRO. ALEJANDRO MARTÍNEZ CARBAJAL.

LIC. LUIS LEÓN PÉREZ CORTÉS.

SRA. GUADALUPE SORDO DE LA COLINA.

M.C. NELSON VALLE LÓPEZ.

DR. JUAN VILLAGÓMEZ MÉNDEZ.

Reglamento para la atención de quejas médicas y dictámenes médicos institucionales.