

**DECRETO GUBERNATIVO NÚMERO 80, MEDIANTE EL CUAL SE EXPIDE EL
REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE
QUEJAS DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato

Año CI Tomo CLII	Guanajuato, Gto., a 01 de agosto del 2014	Número 122
---------------------	---	---------------

Segunda Parte

Gobierno del Estado – Poder Ejecutivo

Decreto Gubernativo Número 80, mediante el cual se expide el Reglamento de procedimientos para la atención y resolución de quejas derivadas de la prestación de servicios de salud	59
---	----

MIGUEL MÁRQUEZ MÁRQUEZ, Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de Guanajuato, en ejercicio de las facultades que me confieren los artículos 77 fracciones II, III y XXVI y 79 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato, y en observancia de lo dispuesto por los artículos 2o. y 9o. de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato.

C O N S I D E R A N D O

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico, COESAMED, fue creada mediante el Decreto Gubernativo número 97 — publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado número 52, Tercera Parte, de fecha 30 de junio de 1998—, como un organismo público descentralizado de la Administración Pública Estatal, que tiene por objeto contribuir a la solución de conflictos que se presentan entre los usuarios de los servicios de salud y sus prestadores. Se reestructuró su organización interna el 25 de junio de 2001 mediante el Decreto Gubernativo número 50 — publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado número 50-B, Décima Parte—, a fin de ajustar su estructura a la entonces recién aprobada Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato.

A fin de mejorar la estructura original y hacerla acorde con las funciones que desempeñaba, fue necesario realizar una nueva reestructuración mediante el Decreto Gubernativo número 30, de fecha 24 de mayo de 2013 —publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado número 83, Segunda Parte—, en el que además cambia la denominación de Comisión Estatal de Arbitraje Médico, COESAMED, por Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, CECAMED, para hacerla congruente con su realidad operativa.

Esta instancia constituye una alternativa que, sin perjuicio de la actuación de las instancias jurisdiccionales en la materia, contribuye a resolver las controversias suscitadas entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios.

Desde el año 2003 en que se expidió y publicó en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado el primer Reglamento de Procedimientos para la Atención y Resolución de Quejas, no se ha realizado ninguna modificación al mismo, por lo que resulta imperante la expedición de un nuevo ordenamiento de procedimientos actualizado y acorde a los cambios legislativos, tecnológicos, educacionales y sociales, que han rebasado la realidad operativa y funcional de la CECAMED.

Este nuevo reglamento maneja cuatro aspectos relevantes:

Primero, el cambio de denominación del reglamento, ya que la competencia de la CECAMED no atañe específicamente a la atención y resolución de quejas médicas, por lo que con la modificación del nombre se amplía el término y se cambia por «quejas derivadas de la prestación de servicios de salud», para ser congruentes con las disposiciones de la Ley General de Salud y se aclara que se refiere a todas las disciplinas en la materia y no sólo al acto médico.

Segundo, la incorporación de la mediación como una forma de autocomposición asistida, que viene a mejorar y perfeccionar los procesos de la CECAMED; destacándose como una instancia que promueve el diálogo y el restablecimiento de la relación entre el usuario y el prestador de servicios de salud, facilitando además a las partes un espacio seguro y confiable para la

resolución de sus controversias.

Tercero, se fortalecen las acciones de la CECAMED al establecer que los convenios firmados por las partes, podrán ratificarse y en su caso elevarse a categoría de cosa juzgada, al contar con mediadores y conciliadores privados certificados por el Centro Estatal de Justicia Alternativa, lo que otorgará a las partes certeza jurídica.

Cuarto, se amplía el ámbito de actuación de la CECAMED acorde a su decreto de reestructura para realizar y desahogar sus diligencias no sólo en la sede donde están establecidas sus oficinas; por lo que en esta modificación, se establece la posibilidad de realizar las audiencias en sede alterna o en su caso, mediante el empleo de medios electrónicos necesarios, a fin de facilitar a las partes la intervención en las mismas.

En relación al procedimiento arbitral, la CECAMED prestará apoyo a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, CONAMED, para la remisión de los documentos y constancias necesarias para que ésta última resuelva de acuerdo a sus atribuciones.

Por último, se incorporan en este nuevo reglamento, algunas de las disposiciones contenidas en el vigente reglamento para mejorar su claridad e interpretación, así como perfeccionar sus procedimientos, con el fin de facilitar su aplicación a los usuarios y prestadores de servicios de salud.

Con lo anterior se contribuye a dar cumplimiento al objetivo 6.3. del Plan Estatal de Desarrollo del estado de Guanajuato, relativo a *«Asegurar el respeto a los derechos humanos fundamentales»*, el cual establece como línea de acción, respecto del marco normativo, el *«Garantizar un marco normativo actualizado que responda a las demandas y necesidades de la sociedad»*.

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en las disposiciones legales previamente señaladas, he tenido a bien expedir el siguiente:

DECRETO GUBERNATIVO NÚMERO 80

Artículo Único. Se expide el **Reglamento de procedimientos para la atención y resolución de quejas derivadas de la prestación de servicios de salud**, para quedar en los siguientes términos:

**REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y
RESOLUCIÓN DE QUEJAS DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN
DE SERVICIOS DE SALUD**

**Capítulo I
Objeto**

Objeto

Artículo 1. El presente Reglamento tiene por objeto normar los procedimientos para la atención y resolución de quejas e inconformidades derivadas de la prestación de servicios de salud, a cargo de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico; sus disposiciones son de orden público y de observancia obligatoria.

Glosario

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

- I. **Arbitraje.** Procedimiento para la solución de una controversia entre usuario y prestador de servicios de salud, que la CONAMED resuelve con la emisión de un laudo;
- II. **Asesoría.** Información médica y jurídica otorgada a los usuarios y a los prestadores de servicios de salud sobre las funciones, atribuciones y alcances de la CECAMED, así como las acciones o las instancias a seguir para la mejor solución de su controversia o inconformidad;
- III. **Audiencia informativa.** Primer acercamiento del personal de la CECAMED con el prestador de servicios de salud a fin de explicar el motivo de la inconformidad, las funciones y alcances de la CECAMED, así como los procedimientos de mediación y conciliación;
- IV. **Audiencia de mediación y conciliación.** Sesión asistida y convocada por el personal de la CECAMED, para facilitar el diálogo y formas de solución de

la controversia entre las partes, en la que la mediación y conciliación podrán realizarse simultáneamente;

- V. **CECAMED.** Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico;
- VI. **CONAMED.** Comisión Nacional de Arbitraje Médico;
- VII. **Comisionado.** Titular de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico;
- VIII. **Compromiso arbitral.** Acuerdo firmado por las partes capaces y en pleno ejercicio de sus derechos civiles, por el cual determinan el negocio a someter a arbitraje, aceptando las reglas del procedimiento arbitral fijadas en el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la CONAMED, aceptan la designación de la CONAMED como árbitro para emitir un laudo y, en su caso, señalan reglas especiales para su tramitación;
- IX. **Conciliación.** Procedimiento en el que interviene la CECAMED en caso de que las partes no puedan llegar a un acuerdo por sí mismas, en el que presenta alternativas de solución viables que armonicen sus intereses, explorando formas de arreglo y asistiéndoles para elaborar el convenio de transacción que ponga fin a la controversia;
- X. **Cosa juzgada.** Es la verdad legal y contra ella no se admite recurso ni prueba de ninguna clase, salvo los casos expresamente señalados en ley;
- XI. **Decreto.** Decreto de reestructura la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico. Decreto Gubernativo número 30, de fecha 24 de mayo de 2013 —publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado número 83, Segunda Parte—.
- XII. **Gestión inmediata.** Procedimiento que realiza la CECAMED ante los prestadores de servicios de salud, para dar solución inmediata a las inconformidades presentadas por los usuarios, en los supuestos del artículo 25 del presente Reglamento;

- XIII. Inconformidad.** Toda manifestación del usuario, presentada ante la CECAMED por la posible irregularidad o negativa en la prestación de servicios de salud;
- XIV. Laudo.** Es el pronunciamiento por el cual la CONAMED resuelve el arbitraje, sobre las cuestiones sometidas a su conocimiento por las partes, conforme al Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la CONAMED;
- XV. Mediación.** Procedimiento iniciado a petición del usuario y aceptado voluntariamente por el prestador de servicios de salud, a través del cual uno o más mediadores de la CECAMED, intervienen para facilitar la comunicación directa, respetuosa y confidencial entre las partes, con el propósito de que éstas lleguen, por sí mismas, a un acuerdo voluntario que ponga fin a su controversia;
- XVI. Mediador y Conciliador.** Personal de la CECAMED certificado por el Centro Estatal de Justicia Alternativa, dependiente del Poder Judicial del Estado, para intervenir en los procedimientos de mediación y conciliación;
- XVII. Partes.** Quienes hayan decidido someter su controversia derivada de la prestación de servicios de salud al conocimiento de la CECAMED;
- XVIII. Personal de CECAMED.** Servidores públicos adscritos a la CECAMED, con título de médico, licenciado en Derecho o sus equivalentes, con funciones de mediación y conciliación en el desahogo de los procedimientos para la resolución de las inconformidades derivadas de la prestación de servicios de salud;
- XIX. Prestador de servicios de salud.** Persona física o moral que brinda servicios de salud, de carácter público, social o privado.
- XX. Queja.** Inconformidad presentada por el usuario, la cual da inicio al procedimiento de mediación y conciliación para resolver una controversia por la prestación de servicios de salud;

- XXI. Secretaría.** Secretaría de Salud del estado de Guanajuato;
- XXII. Sistema de Atención de Quejas Médicas.** Sistema informático de la CECAMED para el registro de las inconformidades médicas.
- XXIII. Usuario.** Toda persona que presente una solicitud ante la CECAMED para resolver una controversia derivado de la prestación de servicios de salud.

Capítulo II Generalidades

Medios alternos

Artículo 3. Para el cumplimiento de su objeto, en términos de su Decreto y del presente Reglamento, la CECAMED utilizará medios alternos de solución de conflictos, como la mediación, la conciliación y el arbitraje.

Competencia

Artículo 4. La CECAMED conocerá, a petición de parte, de las inconformidades derivadas de la prestación de los servicios de salud en el estado de Guanajuato, ya sean públicos, sociales o privados, las que atenderá conforme a los procedimientos establecidos en el presente Reglamento.

Con relación a las quejas en contra de instituciones de salud federales, que se susciten dentro del territorio del Estado, la CECAMED se limitará a recibirlas y a enviarlas en un plazo no mayor a tres días hábiles a la CONAMED, para su conocimiento y trámite, a excepción de aquellas instituciones con las que se tenga signado convenio de colaboración con la CONAMED o la CECAMED, de acuerdo a sus propias normativas. En este caso se turnará a la Delegación o Institución correspondiente y se entenderá conforme al procedimiento establecido en el convenio.

Cuando las inconformidades se deriven de la prestación de servicios de salud fuera del territorio del estado de Guanajuato, la CECAMED actuará en los términos del párrafo anterior, remitiendo el expediente al organismo estatal análogo y además procederá a archivar la queja como asunto concluido.

Representación

Artículo 5. Toda persona podrá solicitar la intervención ante la CECAMED, por sí misma o por conducto de sus representantes legales.

Atribuciones

Artículo 6. La CECAMED tiene, además de las establecidas en su Decreto, las siguientes atribuciones:

- I. Brindar información general a quien lo solicite;
- II. Orientar y asesorar a los usuarios sobre las funciones, atribuciones y alcances de la CECAMED, así como de las alternativas para la mejor resolución de su inconformidad;
- III. Atender las inconformidades que presenten los usuarios;
- IV. Atender y desahogar la asesoría y gestión inmediata, así como el procedimiento de queja, aplicando los medios alternos de solución de controversias, en los términos del presente Reglamento;
- V. Emitir recomendaciones técnicas para mejorar la práctica de los profesionales de la salud, respecto de los asuntos de que tenga conocimiento; y
- VI. Las demás que le señalen las disposiciones jurídicas y reglamentarias aplicables.

Atención a grupos vulnerables

Artículo 7. La CECAMED establecerá los mecanismos que faciliten la intervención cuando los usuarios sean indígenas o personas con discapacidad, de conformidad con las leyes de la materia.

Obligación de confidencialidad de los servidores públicos

Artículo 8. Todo servidor público de la CECAMED está obligado a guardar estricta confidencialidad y reserva de los asuntos que se tramiten en la misma, así como de los documentos públicos o privados que formen parte de los expedientes y de las opiniones que se adopten en cada caso, de conformidad con las leyes aplicables.

Confidencialidad de las partes

Artículo 9. Las partes están obligadas a guardar confidencialidad durante todo el procedimiento ante la CECAMED.

En las diligencias desahogadas por la CECAMED, no se permitirá que las partes hagan uso de ningún medio de grabación de audio, video o cualquier otra forma de reproducción.

Gratuidad

Artículo 10. Todos los servicios otorgados por la CECAMED son gratuitos.

Orden y respeto

Artículo 11. Las partes deberán guardar en todo momento el orden, el respeto y consideración debidos entre sí. La CECAMED dará por terminada la mediación o conciliación cuando una de las partes realice un comportamiento irrespetuoso o agresivo y no acepte superar esa situación y ofrecer disculpas.

Uso de la fuerza pública

Artículo 12. La CECAMED, en términos de las disposiciones aplicables, podrá solicitar el auxilio de la fuerza pública para efecto de mantener el orden por parte de quienes acudan a sus instalaciones.

Solicitud de información

Artículo 13. Cuando la CECAMED requiera mayor información para la atención y tramitación de los asuntos objeto del presente Reglamento, podrá solicitar la colaboración de las dependencias o entidades de la administración pública de los tres ámbitos de gobierno o de un tercero.

Capítulo III Procedimientos

Sección Primera Inconformidades

Formas de presentación de inconformidades

Artículo 14. Los usuarios podrán presentar las inconformidades de manera personal, vía telefónica, correspondencia, correo electrónico, formularios electrónicos o a través de las redes sociales de la CECAMED. En cualquiera de los medios empleados para formular sus inconformidades, los usuarios proporcionarán necesariamente su teléfono, correo electrónico y domicilio para contactarlo.

Orientación

Artículo 15. Una vez presentada la inconformidad, la CECAMED brindará orientación al usuario sobre la posible solución a la misma.

En caso de que la inconformidad pueda resolverse mediante una asesoría se estará a lo dispuesto en la Sección Tercera del presente Capítulo. Si la inconformidad puede resolverse a través de una gestión inmediata o de la queja, se le indicarán los requisitos para su trámite y de ser necesario para este fin, se solicitará la presencia física del usuario en las oficinas de la CECAMED.

Requerimiento de aclaración

Artículo 16. Si la inconformidad fuere incompleta, imprecisa, oscura o ambigua, la CECAMED requerirá por escrito al interesado, de contar con su domicilio, para que la aclare o complemente, en un plazo no mayor de cinco días hábiles contados a partir de la fecha en que surta efectos la notificación; de no contar con el domicilio del usuario, el requerimiento se le hará por el mismo medio por el que presento su inconformidad, de ser factible. En caso de que no conteste en el plazo señalado, se desechará.

Deber de conducirse con verdad

Artículo 17. El personal de la CECAMED exhortará al usuario al momento de presentar su inconformidad a que se conduzca con verdad y manifieste expresamente si ésta es atendida ante otra instancia.

Incompetencia

Artículo 18. No serán procedentes, por incompetencia, las inconformidades presentadas ante la CECAMED, cuando:

- I. Se trate de actos u omisiones médicas, materia de una controversia que ya ha sido sometida al conocimiento de los tribunales;

- II. Se trate de controversias laborales o de competencia de las autoridades del trabajo;
- III. Tengan por objeto conformar, perfeccionar o desvirtuar pruebas para procesos materialmente jurisdiccionales, incluyendo la tramitación de medios preparatorios;
- IV. Por los mismos hechos se hubiere iniciado investigación penal, independientemente de que se trate de delitos que se persigan de oficio o querrela;
- V. Por los mismos hechos se hubiere iniciado mediación o conciliación ante cualquier otra instancia;
- VI. Tengan por objeto que solamente se sancione al prestador de servicios de salud;
- VII. Versen exclusivamente sobre el cobro excesivo o injustificado de servicios derivados de la atención médica;
- VIII. Se presuma la posible comisión de un delito que se persiga de oficio;
- IX. Hayan transcurrido más de tres años entre la última atención médica proporcionada por el prestador de servicios de salud y la fecha de la presentación de la inconformidad; y
- X. Las quejas en las que por la naturaleza de los hechos, se pueda identificar la posible comisión de un delito o la violación grave de los derechos humanos.

En caso de que no proceda la inconformidad por incompetencia de la CECAMED, se orientará al usuario para que acuda a la instancia correspondiente, entregándole un oficio que refiere esta circunstancia, a través del medio por el que se tuvo contacto.

Sección Segunda

Tipos de procedimientos

Procedimientos para la resolución de inconformidades

Artículo 19. Los procedimientos para la resolución de las inconformidades de los usuarios de los servicios de salud en el Estado que atenderá la CECAMED, son los siguientes:

- I. Asesoría;
- II. Gestión inmediata; y
- III. Queja.

Sección Tercera Asesoría

Registro y asesoría

Artículo 20. Toda asesoría proporcionada deberá registrarse en el Sistema de Atención de Quejas Médicas y elaborar su Acta de Asesoría correspondiente.

La asesoría personal se otorgará de manera directa en las instalaciones de la CECAMED. Si la asesoría se solicita por teléfono, se otorgará por el mismo medio. Cuando la asesoría se solicite por correspondencia, correo electrónico, o bien a través de las cuentas de redes sociales de la CECAMED, el personal de ésta se pondrá en contacto con el usuario y lo atenderá por teléfono, por correspondencia o bien de forma personal, conforme a la preferencia del usuario.

Formas de conclusión

Artículo 21. Si la inconformidad queda resuelta con la asesoría, se dará por concluida de la siguiente manera:

- I. Si la asesoría es personal, será signada el Acta de Asesoría por el usuario y personal de la CECAMED;
- II. Si la asesoría es telefónica, se asentará este hecho y el Acta de Asesoría será signada únicamente por el personal de la CECAMED; y

- III. Las solicitudes que se realizaron por correspondencia, correo electrónico o a través de las cuentas de las redes sociales de la CECAMED, se asentará por el medio en que se le atendió y el Acta de Asesoría será signada por el usuario cuando la asesoría fuera personal y directa, en caso contrario la suscripción de la misma se realizará en los términos de la fracción II de este artículo.

Asesoría en caso de conocimiento por la CONAMED

Artículo 22. En los casos en que la CONAMED conozca de origen inconformidades respecto de usuarios que recibieron atención médica en el estado de Guanajuato y lo haga del conocimiento de la CECAMED, ésta establecerá contacto con los usuarios, para brindarles la asesoría y trámite respectivo.

**Sección Cuarta
Gestión Inmediata**

Procedimiento

Artículo 23. La CECAMED atenderá la solicitud y establecerá comunicación telefónica inmediata con el prestador de servicios de salud involucrado, para buscar la solución más rápida y viable de acuerdo a la pretensión del usuario. La solicitud deberá quedar registrada en el Sistema de Atención de Quejas Médicas y se dará seguimiento al asunto, hasta su conclusión.

Documento de gestión

Artículo 24. El personal de la CECAMED elaborará un documento de gestión que entregará al usuario de manera personal cuando éste lo solicite, el cual contendrá los datos del resultado de la gestión inmediata, a fin de que se entregue al prestador de servicios de salud, para identificación de la gestión.

Materia

Artículo 25. Se considerarán inconformidades materia de gestión inmediata las siguientes:

- I. Revaloración médica;

- II. Valoración médica especializada;
- III. Reprogramación de cita;
- IV. Reprogramación de cirugía o procedimiento;
- V. Realización de estudios de laboratorio y gabinete;
- VI. Suministro de medicamentos e insumos;
- VII. Cambio de médico;
- VIII. Negativa de atención;
- IX. Retención de documentos, tales como certificado de nacimiento, de defunción, resumen médico, entre otros;
- X. Retención de pacientes, órganos y tejidos o cadáveres;
- XI. Requerimiento de información;
- XII. Traslados; y
- XIII. Supuestos análogos a los anteriores.

En los casos previstos en la fracción X, la CECAMED dará aviso a las autoridades correspondientes.

Resultado

Artículo 26. La gestión inmediata debe ser atendida y dar una respuesta al usuario de la gestión realizada, en un plazo no mayor a cinco días hábiles a partir de la fecha en que se registre.

El resultado de la gestión estará en función a la capacidad y, en su caso, de la normativa de los prestadores de servicios de salud.

Capítulo IV Queja

Sección Primera Disposiciones Preliminares

Medios para la presentación de la queja

Artículo 27. La queja podrá presentarse ante la CECAMED por el usuario o su representante de manera personal, por correspondencia, por correo electrónico o mediante formularios electrónicos de la CECAMED.

Recepción

Artículo 28. Cuando se presente la queja de manera personal, recibida ésta, el personal de la CECAMED entregará un ejemplar original del acta de queja al usuario o su representante.

La radicación de la queja se notificará al usuario o a su representante, enviando copia del acta correspondiente.

Registro de quejas

Artículo 29. La queja deberá quedar asentada en un acta que se levantará por triplicado, registrada en el Sistema de Atención de Quejas Médicas y se le asignará número consecutivo de expediente que le corresponda.

Documentos que se acompañarán a la queja

Artículo 30. Para la formulación de la queja, el usuario debe acompañar lo siguiente:

- I. Escrito con una breve descripción de los hechos que dieron motivo a la queja y sus pretensiones;
- II. Copia simple de identificación oficial;
- III. Copia de los documentos que acrediten la relación del usuario con el prestador de servicios de salud, tales como recetas, resumen clínico, recibo de honorarios, facturas, carnet de citas, entre otros, en caso de contar con ellos; y

IV. Copia del expediente clínico, en su caso.

Con respecto a las quejas presentadas contra instituciones públicas federales, se solicitará además la documentación que requiera la normativa correspondiente, asesorando al respecto al usuario.

Radicación

Artículo 31. El procedimiento de queja inicia con el acuerdo de radicación y admisión.

Representación

Artículo 32. La queja podrá presentarse por familiares del usuario o por su representante, los que deberán presentar la documentación comprobatoria de su carácter.

Conclusión por incompetencia

Artículo 33. Si durante el procedimiento de queja, apareciere alguna de las causas señaladas en el artículo 18, la CECAMED dará por concluido éste y se ordenará el archivo del expediente por incompetencia.

Archivo de quejas contra instituciones federales

Artículo 34. En las quejas presentadas contra instituciones federales turnadas a la CONAMED o a las delegaciones en el Estado de las mismas Instituciones, una vez que se tenga conocimiento de la resolución recaída a las mismas, la CECAMED procederá a su archivo.

Integración del expediente

Artículo 35. El expediente de queja quedará integrado por el acta de queja, copias simples de los documentos presentados por las partes, preferentemente legibles, y las actuaciones de la CECAMED.

Rúbrica y folio

Artículo 36. El personal de la CECAMED deberá rubricar y foliar en cada una de las hojas y con el sello de la CECAMED en el centro del expediente de queja, de manera que abarque las dos caras.

Procedimiento

Artículo 37. El procedimiento para la atención y resolución de quejas comprende las etapas conciliatoria y decisoria. La etapa conciliatoria se desahogará ante la CECAMED y la decisoria ante la CONAMED. Se tramitará con arreglo de la voluntad de las partes, aplicando los medios alternos de solución de conflictos.

Reglas

Artículo 38. El procedimiento para la atención y resolución de quejas se rige por las siguientes reglas:

- I. La etapa conciliatoria comprende desde la admisión de una queja hasta la audiencia de mediación y conciliación ante la CECAMED;
- II. La etapa decisoria comprende a partir de la designación de la CONAMED como árbitro, mediante la firma del compromiso arbitral, hasta la emisión de un laudo;
- III. La mediación y la conciliación son procedimientos que se realizarán simultáneamente cuando el asunto lo requiera;
- IV. No se permitirán las audiencias públicas y las manifestaciones de terceros al procedimiento;
- V. El quejoso podrá iniciar una nueva inconformidad ante la CECAMED, no obstante que hubiere caducado la instancia decisoria, siempre que la acción no haya prescrito, de acuerdo a lo establecido en el Código Civil para el Estado de Guanajuato; y
- VI. Las quejas presentadas ante la CECAMED no suspenderán los plazos preclusivos ni de prescripción previstos en la ley, y de ésta circunstancia será informado el usuario al momento de presentar su inconformidad.

Confidencialidad del personal de la CECAMED

Artículo 39. El personal de la CECAMED que participe en las audiencias, guardará confidencialidad de los datos, informes, comentarios, conversaciones y acuerdos que se hayan manifestado durante su desahogo y no podrán fungir como testigos, ni podrán ser peritos, patrocinadores o abogados en los asuntos relacionados con los casos en los que hayan participado con el carácter de consultores y mediadores de la CECAMED.

Impedimentos y excusas del personal de la CECAMED

Artículo 40. El personal de la CECAMED se excusará de intervenir en asuntos en los que pudiera verse afectada su imparcialidad, aplicándose en lo conducente lo establecido en el artículo 41 y 45 del Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Guanajuato.

Sección Segunda Etapa Conciliatoria

Invitación al prestador de servicios de salud

Artículo 41. La CECAMED dentro de los cinco días hábiles siguientes a la admisión de la queja, hará del conocimiento del prestador de servicios de salud los hechos que dieron motivo a ésta y las pretensiones que comprende, invitándolo por escrito a resolver la controversia planteada por el usuario.

Se adjuntará a la invitación un ejemplar original del acta de queja y se le solicitará que un término de 10 días hábiles posteriores a la notificación de la misma, proporcione a la CECAMED la documentación que se menciona en el artículo 43 de este reglamento.

Audiencia informativa

Artículo 42. El personal de la CECAMED, una vez realizado lo señalado en el artículo anterior y de tener constancia de la notificación, se pondrá en contacto con el prestador de servicios de salud y le sugerirá fecha y hora para que acuda a la audiencia informativa, en la que podrá presentar la documentación solicitada en los términos del artículo 43 del presente Reglamento.

Se entenderá que existe voluntad por el prestador de servicios de salud para resolver la controversia, si se presenta a la audiencia informativa o remite la documentación requerida, dentro de los plazos establecidos.

Documentación requerida

Artículo 43. El prestador de servicios de salud deberá entregar lo siguiente:

- I. Copia simple de identificación oficial;
- II. Copia simple del título y cédula profesional, por ambos lados;
- III. En su caso, certificado o diploma de especialidad y la cédula profesional de especialidad, por ambos lados;
- IV. Resumen curricular que refleje la experiencia profesional, resaltando lo relacionado con el motivo de la queja;
- V. Copia simple de las constancias de certificación y su vigencia;
- VI. Copia simple de la credencial del colegio o asociación de profesionistas al que pertenezca o documento que lo avale, en su caso;
- VII. Copia simple del expediente clínico completo y legible del usuario;
- VIII. Tratándose de personas morales, además de lo señalado en las fracciones anteriores, deberá entregar la documentación que acredite su constitución legal y la personalidad de su representante legal; y
- IX. Cualquier otro documento que considere de interés para la atención de la queja.

Segunda invitación

Artículo 44. A falta de respuesta del prestador de servicios de salud a la primera invitación, la CECAMED realizará una segunda y última, señalando un plazo de 10 días hábiles a partir de su notificación para su presentación, solicitándole además de los documentos señalados en el artículo anterior, las autorizaciones sanitarias correspondientes.

Prórroga

Artículo 45. A solicitud del prestador de servicios de salud se podrá otorgar prórroga para la entrega de la documentación que le corresponde, la cual no excederá de cinco días hábiles, contados a partir de que la CECAMED acuerde concederle la prórroga.

Recepción y acuerdos de documentación

Artículo 46. Entregada la documentación por parte del prestador de servicios de salud, se acordará su recepción.

Documentación incompleta

Artículo 47. En el supuesto de que la documentación requerida al prestador de servicios de salud se presente incompleta o ilegible, se le solicitará nuevamente y se otorgará un plazo de cinco días hábiles, contados a partir de la recepción de la nueva notificación, para que subsane dicha omisión. En caso de no cumplir con dicho requerimiento, se archivará el expediente por falta de interés de su parte.

Fecha de audiencia

Artículo 48. En caso de aceptación por parte del prestador de servicios de salud a la invitación de la CECAMED para resolver la controversia planteada, se fijará día, hora y lugar para celebrar la audiencia de mediación y conciliación, a efecto de promover la avenencia de las partes.

La audiencia deberá realizarse dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de recepción completa de los documentos requeridos al prestador de servicios de salud y para tal efecto, la CECAMED deberá notificar por escrito a las partes, con un mínimo de cinco días hábiles anteriores a la celebración de la misma.

Negativa del prestador de servicios de salud

Artículo 49. Ante la negativa expresa o tácita por parte del prestador de servicios de salud, para resolver la controversia ante la CECAMED, se procederá al archivo del expediente de queja, por desinterés de su parte, y se notificará al usuario, dejando a salvo los derechos del usuario para el ejercicio de las acciones legales que estime convenientes y se actuará en su caso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 fracción XV del Decreto.

Sede alterna

Artículo 50. A solicitud de las partes, la CECAMED podrá acordar la posibilidad de celebrar la audiencia de mediación y conciliación en sede alterna a las oficinas de la CECAMED o bien, y de ser esto factible para las partes, podrán emplearse los medios tecnológicos a los que tengan acceso.

Inicio de la audiencia

Artículo 51. Se concederá a las partes un lapso de treinta minutos de espera después de la hora señalada para que comparezcan y dar inicio a la audiencia de mediación y conciliación. Después de este tiempo y ante la inasistencia de alguna de las partes, se procederá conforme a lo dispuesto por los artículos 60 y 61 del presente reglamento, según corresponda.

Asistencia

Artículo 52. Las partes, si así lo desean, podrán acudir acompañadas a la audiencia por persona de su confianza o por un asesor jurídico, quienes no podrán intervenir, ni hacer uso de la voz durante el desahogo de la audiencia de mediación y conciliación.

En caso de que las partes requieran comunicarse con sus acompañantes, durante el desahogo de la audiencia, deberán solicitar al mediador y conciliador les permita una pausa para intercambiar opiniones fuera de la sala.

Propósito de la audiencia

Artículo 53. Abierta la audiencia, el mediador y conciliador informará a las partes sus derechos y los exhortará para que se conduzcan con verdad y respeto. Les explicará el propósito de la audiencia, favorecerá un ambiente de cordialidad y propiciará soluciones que armonicen los intereses en controversia, procurando que las partes lleguen a un acuerdo que ponga fin a ésta.

Reglas de la audiencia

Artículo 54. Las audiencias se llevarán a cabo observando las siguientes reglas:

- I. Serán privadas;
- II. No se permitirá interrupción en la audiencia por persona alguna; y

- III. El personal de la CECAMED queda facultado para hacer salir de la sala a la persona que interfiera en el desarrollo de la audiencia, ya sea de palabra o por escrito, o que faltare a la consideración y respeto debido a las partes, terceros o al personal de la CECAMED.

Sesiones

Artículo 55. La audiencia podrá realizarse hasta en tres sesiones, a voluntad de las partes o por la técnica empleada, sin que exceda el plazo de quince días hábiles entre la primera y la última sesión.

Herramientas de mediación

Artículo 56. El mediador y conciliador de la CECAMED podrá, en su caso, aplicar los distintos recursos, métodos y técnicas para que en la mediación y conciliación se pueda acercar a las partes a la posibilidad de un acuerdo.

Técnica de audiencias separadas

Artículo 57. A criterio del mediador y conciliador y de acuerdo a la situación prevaleciente entre las partes, se podrán realizar audiencias separadas, guardando siempre la imparcialidad y la neutralidad.

Acta de audiencia

Artículo 58. Se levantará acta circunstanciada de la audiencia cuando las partes no lleguen a un acuerdo conciliatorio o decidan someterse al arbitraje, la cual deberá ser signada por todos los que intervengan.

Abandono de la audiencia

Artículo 59. Cuando alguna de las partes abandone la audiencia o manifieste su negativa a firmar el acta o a recibir copia de la misma, se deberá hacer constar esta circunstancia en el acta, lo que no afectará su validez, ni la de la audiencia.

Desinterés del prestador de servicios de salud

Artículo 60. Cuando el prestador de servicios de salud no acuda a la audiencia de mediación y conciliación, y no se comuniquen por cualquier medio dentro de los cinco días hábiles siguientes para justificar su inasistencia, se archivará la queja por falta de interés, dejando a salvo los derechos del usuario y se actuará en su caso, conforme a lo dispuesto en el Decreto.

Desinterés del usuario

Artículo 61. En caso de que el usuario no acuda a la audiencia de mediación y conciliación y no manifieste dentro de los cinco días hábiles siguientes las razones de su inasistencia, la CECAMED lo acordará como asunto concluido y se ordenará el archivo del expediente.

Desistimiento del usuario

Artículo 62. Si durante el procedimiento el usuario manifiesta expresamente su deseo de no continuar con la queja, se procederá al archivo y se notificará al prestador de servicios de salud, en el caso de que tenga conocimiento de la queja.

Ofrecimiento de arbitraje

Artículo 63. Agotada la fase conciliatoria y de no lograrse el arreglo de las partes, el personal de la CECAMED las exhortará a que se designe como árbitro a la CONAMED para solucionar la controversia y en caso de aceptar someterse a este procedimiento, se sujetarán a lo dispuesto en la Sección Cuarta del Capítulo IV del presente Reglamento, procediendo a archivar la queja por lo que hace al procedimiento ante la CECAMED.

Derechos a salvo

Artículo 64. En caso de no aceptar el arbitraje se levantará acta de la audiencia donde se especifique esta circunstancia y se procederá al archivo de la queja, dejándose a salvo los derechos del usuario y se le orientará sobre las instancias conducentes a las que puede acceder.

Recomendación técnica

Artículo 65. La CECAMED, según la naturaleza del asunto, podrá formular recomendación técnica.

La recomendación técnica es aquella dirigida a los prestadores de servicios de salud a través de la cual la CECAMED establece las apreciaciones necesarias para el mejoramiento de la calidad de la atención sobre los asuntos de los que tenga conocimiento.

Sección Tercera Convenios

Convenio de transacción

Artículo 66. Si durante la audiencia de mediación y conciliación, las partes llegaran a un arreglo que ponga fin a su controversia, se procederá a firmar un convenio de transacción, el cual deberá contener íntegramente los acuerdos asumidos por las partes, con la sola limitación de que no deberán ser contrarios a las normas de orden público y se procederá a su archivo como asunto concluido.

Las partes serán asistidas por el personal de la CECAMED para la elaboración del mismo.

Reglas

Artículo 67. En los convenios de transacción se tomarán en cuenta las siguientes reglas:

- I. Se buscará ante todo, la protección de los derechos de los usuarios;
- II. No podrán afectarse derechos de terceros, intereses de menores e incapaces o cuestiones de orden público;
- III. Siempre que las partes estuvieran de acuerdo, las pretensiones establecidas en la queja podrán ser modificadas, buscando la mejor alternativa de solución.

Explicaciones del convenio a las partes

Artículo 68. El personal de la CECAMED que funja como mediador y conciliador deberá explicar, antes de la firma del convenio de transacción, los derechos y obligaciones que deriven de las cláusulas del convenio, así como su naturaleza y efectos, si fuera elevado a categoría de cosa juzgada.

Vigilancia de las transacciones

Artículo 69. El personal de la CECAMED vigilará que las transacciones no sean suscritas en términos lesivos, en razón de suma ignorancia, notoria inexperiencia o extrema miseria, e ilustrará a las partes sobre los mismos.

Solicitud de ratificación y elevación a cosa juzgada

Artículo 70. Cuando las partes manifiesten su voluntad de que el convenio sea ratificado y en su caso elevado a cosa juzgada, corresponderá al personal de la CECAMED que actuó como mediador y conciliador, promover la solicitud por escrito ante el funcionario del Centro Estatal de Justicia Alternativa.

Seguimiento del convenio

Artículo 71. Si en el convenio de transacción se pactan compromisos cuyo cumplimiento se sujete a prestaciones periódicas o a plazos, la CECAMED dará seguimiento a los mismos hasta su total cumplimiento.

Incumplimiento y ejecución

Artículo 72. En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas en el convenio de transacción, la CECAMED brindará orientación a las partes para que acudan a la instancia correspondiente.

Sección Cuarta Arbitraje

Actuaciones de la CECAMED en el arbitraje

Artículo 73. La CECAMED auxiliará a la CONAMED en el desahogo del arbitraje, conforme a las disposiciones del Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la CONAMED de la siguiente manera:

- I. Remitirá el expediente de la queja integrado a la CONAMED;
- II. Auxiliará a las partes en la recepción y envío de documentación por mensajería durante el procedimiento arbitral;
- III. Asesorará a las partes para la suscripción del compromiso arbitral;
- IV. Realizará las actuaciones, diligencias y notificaciones necesarias en el auxilio de la CONAMED; y
- V. Asesorará y orientará a las partes para el cumplimiento y ejecución del laudo correspondiente.

Arreglo posterior

Artículo 74. Cuando la CECAMED tenga conocimiento de que las partes llegaron a un acuerdo posterior a haber aceptado el arbitraje y previo a la emisión del laudo, ésta notificará de manera inmediata a la CONAMED.

Notificación del laudo por la CECAMED

Artículo 75. Seguido el procedimiento de arbitraje de la CONAMED, ésta podrá notificar el laudo a las partes a través de la CECAMED para su conocimiento y para que manifiesten lo que a sus intereses convenga.

Comunicación del cumplimiento

Artículo 76. Cuando la CECAMED tenga conocimiento del cumplimiento del laudo, lo informará a la CONAMED con la constancia correspondiente.

Sección Quinta Actuaciones

Días y horas hábiles

Artículo 77. Las actuaciones de la CECAMED 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, de acuerdo con el calendario oficial del Gobierno del Estado.

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

Recepción de documentos

Artículo 78. Para la recepción de documentos, la CECAMED tendrá las siguientes obligaciones:

- I. Sellar y firmar de recibido;
- II. Acordar la recepción de los documentos, de acuerdo al trámite respectivo del que deriven; y
- III. Dar respuesta a los escritos u oficios, dentro de los cinco días hábiles siguientes de recibidos.

Reglas para los expedientes

Artículo 79. La CECAMED en la integración de los expedientes observará 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, asentándose estas circunstancias;
- II. Tratándose de extranjeros o de integrantes de pueblos o comunidades indígenas que no hablen o entiendan el idioma español, la CECAMED designará el traductor que se requiera auxiliándose en su caso de la instancia correspondiente;
- III. Todos los documentos deberán ser presentados en lengua española. Lo que se presente escrito en idioma extranjero, se acompañará de la correspondiente traducción al español.
- IV. En las actuaciones ante la CECAMED, las fechas y cantidades se escribirán con número y letra; 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; y
- V. Cuando se trate de documentos esenciales para la queja y otros que por su naturaleza sean insustituibles, a juicio de la CECAMED, se podrán solicitar los originales para realizar el cotejo correspondiente. Los originales se devolverán a quien los haya presentado.

Consulta de expediente

Artículo 80. Las partes podrán consultar el expediente en las oficinas de la CECAMED. Las frases «dar vista» o «correr traslado» sólo significan que los documentos estarán para su consulta. Bajo ninguna circunstancia el expediente podrá salir del resguardo de la CECAMED, salvo en el supuesto de la fracción I del artículo 73 de este reglamento.

Solicitud de autoridades

Artículo 81. Las autoridades de procuración e impartición de justicia, de salud y administrativas, deberán contar con un mandamiento legal y por escrito, para solicitar copia de un expediente.

Sección Sexta Notificaciones

Notificaciones

Artículo 82. Las notificaciones surtirán sus efectos al día hábil siguiente al que se practiquen.

Forma de notificar

Artículo 83. Las notificaciones se diligenciarán mediante correspondencia registrada con acuse de recibo, mensajero especial o vía electrónica.

Cambio de domicilio

Artículo 84. Las partes se encuentran obligadas a hacer del conocimiento de la CECAMED cualquier cambio de domicilio dentro de los cinco días hábiles posteriores de efectuado éste. En caso contrario, se efectuarán las notificaciones en el domicilio designado y la CECAMED no tendrá responsabilidad alguna por este acto, ni por la omisión o falta de notificación cuando no sea señalado domicilio.

Sección Séptima Plazos

Cómputo

Artículo 85. Los plazos empezarán a correr a partir del día hábil siguiente en que surta efectos la notificación y se contará en ellos el día del vencimiento. En ningún plazo se tomarán en cuenta los días inhábiles.

Preclusión

Artículo 86. Una vez concluidos los plazos fijados a las partes, el procedimiento seguirá su curso y se tendrá por precluido el derecho que dentro de ellos debió ejercitarse.

Plazos especiales

Artículo 87. Cuando este Reglamento no señale plazos para la práctica de algún acto o diligencia o para el ejercicio de algún derecho, se tendrá por establecido el de cinco días hábiles, sin necesidad de prevención especial.

Sección Octava Supletoriedad

Supletoriedad

Artículo 88. A falta de regulación suficiente en el presente Reglamento, se aplicarán supletoriamente conforme a la naturaleza del acto o hecho, los siguientes dispositivos:

- I. Los Códigos Civil y de Procedimientos Civiles para el Estado de Guanajuato;
- II. La Ley de Justicia Alternativa del Estado de Guanajuato;
- III. La Ley General de Salud y sus disposiciones reglamentarias;
- IV. La Ley de Salud del Estado de Guanajuato y sus disposiciones reglamentarias;
- V. La Ley Reglamentaria del Artículo 5to. Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal y su reglamento;
- VI. La Ley de Profesiones para el Estado de Guanajuato y su reglamento;
- VII. El Reglamento para la atención y resolución de quejas y gestión pericial de la CONAMED;
- VIII. Las normas oficiales mexicanas aplicables a la prestación de servicios de salud; y
- IX. Los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica, por los cuales se entenderá lo siguiente:

- a) Por principios científicos de la práctica médica «Lex Artis Médica»; y
- b) Por principios éticos de la práctica médica.

TRANSITORIOS

Inicio de vigencia

Artículo Primero. El presente Reglamento entrará en vigencia al día siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado.

Abrogación del Reglamento vigente

Artículo Segundo. Se abroga el Reglamento de Procedimientos para la Atención y Resolución de Quejas publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado número 202, primera parte, de fecha 19 de diciembre de 2003.

Los procedimientos de queja iniciados con anterioridad a la entrada en vigor del presente Reglamento continuarán tramitándose hasta su conclusión, conforme a las disposiciones vigentes a su inicio.

Lineamientos para la emisión de dichas opiniones y peritajes

Artículo Tercero. En tanto se emita el Reglamento de opiniones médicas y peritajes, el Consejo Directivo de la CECAMED aprobará, a propuesta del Comisionado, los lineamientos para la emisión de dichas opiniones y peritajes.

Dado en la residencia del Poder Ejecutivo del Estado, en la ciudad de Guanajuato, Gto., a 9 de julio de 2014.

MIGUEL MÁRQUEZ MÁRQUEZ

EL SECRETARIO DE GOBIERNO

**EL SECRETARIO DE DESARROLLO
SOCIAL Y HUMANO**

ANTONIO SALVADOR GARCÍA LÓPEZ

ÉCTOR JAIME RAMÍREZ BARBA