



CAMEJAL

COMISIÓN DE ARBITRAJE MEDICO
DEL ESTADO DE JALISCO

el doc. aprobado 22
diciembre 2003

PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS DE LA
COMISIÓN DE ARBITRAJE MEDICO DEL ESTADO DE JALISCO.

CAPÍTULO I
Del objeto y principios

Artículo 1º. El presente Reglamento tiene por objeto normar los procedimientos de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, sus disposiciones son obligatorias para los servidores públicos de este organismo público descentralizado; las partes estarán obligadas a su cumplimiento en los términos que este instrumento establece.

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

- I. CAMEJAL: La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco;
- II. Partes: Quienes han decidido someter su controversia, mediante la suscripción de una cláusula compromisoria o compromiso arbitral, al conocimiento de CAMEJAL;
- III. Prestador del servicio de salud: 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 para dichas instituciones, o de manera independiente;
- IV. Usuario de servicios de salud: Toda persona que requiera u obtenga servicios de atención para la salud.
- V. Queja: Petición a través de la cual una persona física por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero del que tenga legítima representación, solicita la intervención de CAMEJAL por la posible irregularidad o negativa injustificada en la prestación de servicios de salud;
- VI. Amigable composición: Procedimiento para el arreglo de una controversia entre un usuario y un prestador de servicio de salud oyendo las propuestas de CAMEJAL;
- VII. Conciliación: Es un convenio otorgado ante CAMEJAL por virtud del cual las partes, haciéndose recíprocas concesiones terminan una controversia
- VIII. Cláusula compromisoria: La establecida en cualquier contrato de prestación de servicios profesionales de atención a la salud o de hospitalización, a través de la cual las partes designen competente a CAMEJAL para resolver las diferencias que puedan surgir con ocasión de dichos contratos, mediante la conciliación o el arbitraje;
- IX. Compromiso arbitral: El instrumento otorgado por partes capaces y en pleno ejercicio de sus derechos civiles por el cual designen arbitro a CAMEJAL para la resolución de su controversia; determinen el negocio sometido a su conocimiento; acepten las reglas del procedimiento fijadas en el presente Reglamento o, en su caso, señalen reglas especiales para su tramitación;
- X. Laudo: Es el acto por medio del cual CAMEJAL resuelve las cuestiones sometidas a su conocimiento a través del compromiso arbitral;

[Handwritten signatures and scribbles on the right margin]

[Handwritten signature and scribbles at the bottom right]



CAMEJAL

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO

- XI. Opinión Técnica: Informe pericial de CAMEJAL, precisando sus conclusiones respecto de alguna cuestión sometida a su análisis, dentro del ámbito de sus atribuciones;
- XII. Recomendación: Opinión emitida por CAMEJAL, para el mejoramiento de la calidad en la atención médica, especialmente en asuntos de interés general;
- XIII. Irregularidad en la prestación de servicios de salud: Todo acto u omisión en la atención de servicios de salud que contravenga las disposiciones que la regulan, incluidos los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica;
- XIV. Negativa en la prestación de servicios de salud: Todo acto u omisión contrario a las normas que rigen la atención médica, por el cual se rehúsa la prestación de servicios obligatorios;
- XV. Principios científicos de la práctica médica: El conjunto de reglas para el ejercicio médico contenidas en la literatura generalmente aceptada, en las cuales se establecen los medios ordinarios para la atención médica y los criterios para su empleo;
- XVI. Principios éticos de la práctica médica: El conjunto de reglas bioéticas y deontológicas universalmente aceptadas para la atención médica;

Artículo 3º. Para que los hechos materia de la queja sean competencia de CAMEJAL deberán haber ocurrido dentro de los límites territoriales del estado de Jalisco.

Artículo 4º. Para el cumplimiento de su objeto, en los términos que establece la Ley Estatal de Salud, el Reglamento Interior de CAMEJAL y el presente Reglamento, CAMEJAL realizará las siguientes acciones:

- I. Atenderá las quejas presentadas;
- II. Gestionará la atención inmediata de los usuarios, cuando la queja se refiera a demora o negativa de servicios de salud;
- III. Actuará en calidad de conciliador y árbitro, atendiendo a las cláusulas compromisorias y compromisos arbitrales;
- IV. Emitirá las Opiniones Técnicas que las autoridades competentes soliciten apoyándose en los colegios de profesionistas formalmente registrados en la Dirección de Profesiones del Estado, y
- V. Emitirá recomendaciones a instituciones y prestadores de servicios de salud, que favorezcan la mejora de la calidad de la atención.

Artículo 5º. Los procedimientos ante CAMEJAL serán invariablemente gratuitos.

CAPÍTULO II De la atención de las quejas

Artículo 6º. Todo servidor público de CAMEJAL está obligado a guardar reserva de los asuntos que se tramiten y substancien en la misma, así como respecto de los documentos públicos o



CAMEJAL
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO

privados que formen parte de los expedientes de queja y de las opiniones que se adopten en cada caso.

Artículo 7º. Las quejas deberán presentarse ante CAMEJAL de manera personal por el quejoso, 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. Número de afiliación o de registro del usuario, cuando la queja sea interpuesta contra instituciones públicas que asignen registro a los usuarios;
- IV. Pretensiones que deduzca del prestador del servicio;
- V. Si actúa a nombre de un tercero, la documentación probatoria de su representación, sea por razón de parentesco o por otra causa, y
- VI. Firma o huella digital del quejoso.

A la queja se agregará copia simple, legible de los documentos en que se sustenten los hechos manifestados y de su identificación. Cuando se presenten originales, CAMEJAL agregará al expediente copias confrontadas de los mismos, devolviendo los originales a los interesados.

Artículo 8º. CAMEJAL brindará la orientación que el usuario necesite, especialmente la que se refiere a los alcances y efectos legales de la conciliación y arbitraje y de los procedimientos alternos existentes.

Artículo 9º. Cuando la queja pueda ser resuelta a través de orientación, CAMEJAL procederá a desahogarla de inmediato.

Artículo 10º. Una vez recibida la queja, se registrará y asignará número de expediente, acusando CAMEJAL el recibo de la misma, señalándose al quejoso día y hora para su ratificación.

Artículo 11º. En caso de desechamiento por incompetencia, se orientará al quejoso para que acuda a la instancia correspondiente.

Artículo 12º. Las quejas serán remitidas dentro de los tres días hábiles siguientes a su recepción, al Departamento de Conciliación con la documentación de soporte para su trámite respectivo.

Artículo 13º. Si la queja se encontrara incompleta, oscura, imprecisa o ambigua, CAMEJAL requerirá al interesado para que la aclare o complete en la audiencia de ratificación o en un plazo no mayor de diez días hábiles, contados a partir de la fecha de dicha audiencia.

Podrá CAMEJAL ampliar el término de aclaración o complemento de la queja, a solicitud expresa del interesado cuando hubiere motivos fundados para ello.

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO

Si el quejoso no aclarara o completara la queja en el término concedido, se concluirá el expediente por falta de interés.

Artículo 14°. De recibirse dos o más quejas por los mismos actos u omisiones que se atribuyan al prestador del servicio médico, se acordará su trámite en un solo procedimiento. El acuerdo respectivo será notificado a todos los quejosos y, en su caso, al representante común que hubiesen designado.

CAPÍTULO III De la conciliación

Artículo 15°. CAMEJAL hará del conocimiento de los prestadores del servicio de salud, dentro de un plazo de diez días hábiles a partir de la ratificación de la queja:

- I. El nombre del quejoso, y
- II. Un resumen del motivo de la queja.
- III. En la misma diligencia se requerirá al prestador para que presente un informe en relación con el servicio prestado y copia simple del expediente clínico.

Artículo 16°. Una vez que CAMEJAL tenga recibida la información de los prestadores de servicios de salud motivo de la queja, a efectos de promover la avenencia entre las partes, procederá a fijar el día y hora para la audiencia de conciliación, notificándoselos por escrito, con un mínimo de cinco días anteriores a la misma.

Artículo 17°. Abierta la audiencia, el conciliador manifestará a las partes sus derechos, así como un resumen sucinto de la queja y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para que se conduzcan con verdad y lleguen a un arreglo.

Artículo 18°. El conciliador podrá requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Comisión le confiere el presente Reglamento.

Las partes podrán aportar las pruebas que estimen pertinentes y necesarias para acreditar los elementos de la queja y del informe. El conciliador podrá diferir la audiencia de conciliación hasta por dos ocasiones cuando lo estime pertinente, o a instancia de ambas partes, debiendo en todo caso señalar día y hora para su reanudación, dentro de los quince días siguientes.

Artículo 19°. En caso de que el usuario no acuda a la audiencia de conciliación y no se presente dentro de los cinco días siguientes a la misma, sin haber justificado fehacientemente su inasistencia, se le tendrá por desistido de la queja, acordándose como asunto concluido.



CAMEJAL

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO

Artículo 20°. En caso de inasistencia de un prestador de servicios a la audiencia de conciliación CAMEJAL citará por segunda ocasión con una excitativa, ante cuyo incumplimiento se tendrá por concluida la queja, dejando a salvo, desde luego, los derechos de ambas partes.

Artículo 21°. En los convenios de conciliación se tomarán en cuenta las siguientes reglas:

- I. Se mirará, ante todo, por la salud de los usuarios;
- II. Cuando haya conflicto de derechos, se buscará ante todo proteger a quien deba evitarse 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 solo son renunciables los derechos privados que no afecten directamente al interés público, cuando la renuncia no perjudique los derechos de terceros;
- 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 nulo todo convenio de conciliación 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, el personal de CAMEJAL ilustrará a las partes al respecto, vigilando que los convenios de conciliación no sean suscritos en términos lesivos en razón de suma ignorancia, notoria inexperiencia o extrema miseria.

Artículo 22°. Cuando se trate de asuntos relacionados con la atención médica de menores o de incapaces, la audiencia conciliatoria referida en el artículo anterior tendrá por objeto determinar, exclusivamente, las medidas de atención médica que, en su caso hayan de proporcionarse los usuarios; hecho lo anterior, se continuará el procedimiento arbitral.

Artículo 23°. Agotada la fase conciliatoria, y de no lograrse el arreglo de las partes, los conciliadores las exhortarán a que designen como árbitro a CAMEJAL para la solución de la controversia.

Si las partes así lo deciden, dentro de los tres días siguientes se turnará el expediente al Departamento de Arbitraje para la continuación del procedimiento arbitral, el que deberá proveer lo conducente a efecto de que, dentro de un plazo no mayor a los treinta días siguientes al en que se conozca su aceptación, se lleve a efecto la audiencia para firma de compromiso arbitral.

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO

Artículo 24°. No obstante haberse agotado la etapa conciliatoria, en la audiencia a que se refiere el numeral anterior, CAMEJAL a través de su personal, invitará a las partes a llegar a un arreglo conciliatorio, sin prejuzgar respecto de los derechos de las partes.

Artículo 25°. Los convenios celebrados por las partes con motivo de la conciliación, en los que expresan las contraprestaciones que se harán, deberán ajustarse en todo momento a lo que las partes manifiesten para avenirse, con la sola limitación de que no deberán ser contrarios a derecho.

Artículo 26°. De realizarse satisfactoriamente la instancia conciliatoria, se dejará constancia legal y se procederá al archivo de las actuaciones como un asunto definitivamente concluido.

Artículo 27°. Si los obligados cumplieren voluntariamente con las obligaciones que asuman en los convenios de conciliación, se mandará archivar el expediente como asunto total y definitivamente concluido.

CAPÍTULO IV De los actos procesales en general

Artículo 28°. Para la tramitación y resolución de los asuntos ante CAMEJAL, 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.

Artículo 29°. Todos los expedientes se formarán por CAMEJAL con la colaboración de las partes, terceros, demás interesados 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; cuando se trate de extranjeros que no dominen el idioma español, deberán acudir acompañados de su respectivo intérprete.
- III. Los documentos redactados en idioma extranjero deberán acompañarse de la correspondiente traducción al español.
- IV. En las actuaciones ante CAMEJAL, las fechas y cantidades se escribirán con letra, y no se emplearán abreviaturas ni rasparán las frases equivocadas, sobre las que solo se pondrá una línea delgada que permita la lectura salvándose al final del documento con toda precisión el error cometido;