

**REGLAMENTO DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
PARA LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS DE LA  
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO**

EL CONSEJO DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, con fundamento en los Artículos 5, 6 y 7, fracción VI, del Decreto por el que se crea la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, y

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

**Primero.-** El derecho a la protección de la salud, es un bien tutelado y protegido por el Estado, tal y como lo señala el artículo 4° Constitucional en su cuarto párrafo, por tanto el Gobierno se ha encargado de establecer mecanismos necesarios para su debido cumplimiento de ahí la creación de medios alternos de solución de controversias en materia médica, mismo que también ha considerado nuestra Carta Magna en su artículo 17° en el párrafo quinto.

**Segundo.-** La Ley General de Salud igualmente establece proteger y promover, así como restaurar la salud de los individuos otorgando una atención médica digna y de calidad, siendo esta instancia un pilar para promover y contribuir a la mejora de los servicios y obtener prestaciones de salud oportunas, idóneas, profesionales, éticas y responsables mediante un trato digno y respetuoso.

**Tercero.-** La Ley de Profesiones del Estado de Querétaro establece en sus artículos 87 y 88 señala que la Comisión de Arbitraje Médico que tendrá como objeto contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos profesionales y los profesionistas prestadores de los mismos. Constituyéndose como una instancia idónea y confiable entre la población del Estado para la solución de sus controversias en éste ámbito.

**Cuarto.-** Que con fecha 09 de julio de 1999 se publicó el Decreto por el que se crea la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, el cual fue modificado el 6 de marzo de 2019 y señala que para el cumplimiento de sus funciones, la Comisión contará con un Consejo, además de que el objeto de la Comisión de conformidad con el artículo 2° del citado Decreto, es:

- I. Contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos profesionales y los profesionistas prestadores de los mismos;
- II. Contribuir a tutelar el derecho humano a la salud;
- III. Contribuir a elevar la calidad de los servicios de salud en el Estado;
- IV. Promover una buena práctica de la medicina, coadyuvando a mejorar la prestación de servicios de atención médica; y
- V. Orientar a los usuarios de los servicios médicos, al personal de salud, así como a los establecimientos e instituciones médicas sobre sus derechos y obligaciones en materia de prestación de servicios de atención médica.

**Quinto.-** Que al Consejo de la CAMEQ, en términos de la fracción VI del Artículo 7 del Decreto de creación, le corresponde aprobar y expedir el Reglamento de Procedimientos para la Atención de las Quejas de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, observando las disposiciones jurídicas aplicables a los mismos.

**Sexto.-** Que derivado a la evolución que se ha dado con respecto a los medios alternos de justicia en el Estado, así como el crecimiento poblacional y desarrollo social, sumado a la situación actual que se está viviendo mundialmente, ante la contingencia sanitaria por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), es necesario mejorar las disposiciones del presente Reglamento, en virtud de satisfacer las necesidades de la población, y elevar la calidad en el servicio de atención médica.

Por lo antes expuesto se tiene a bien expedir el siguiente Reglamento:

## Capítulo I. Disposiciones Generales

**Artículo 1.** El presente Reglamento es de orden público e interés general y tiene por objeto regular los lineamientos y procedimientos para resolver con prontitud y equidad las controversias suscitadas entre los usuarios de los servicios médicos profesionales y los profesionistas prestadores de los mismos en el Estado de Querétaro.

**Artículo 2.** Para efectos del presente ordenamiento, se entenderá por:

- A. **Audiencia de Conciliación.** Instancia del procedimiento arbitral ante la CAMEQ por medio de la cual, las partes que intervienen en una controversia, de forma libre y voluntaria deciden resolverla, promoviendo de manera directa procurando llegar a una solución, y a falta de ésta, con la intervención de un tercero imparcial, que en este caso son los Conciliadores de CAMEQ;
- B. **Arbitraje.** Última instancia del procedimiento arbitral ante la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, a la que se someten las partes voluntariamente para dirimir su controversia por medio de un Laudo;
- C. **Arbitraje en Conciencia.-** Procedimiento para la solución de una controversia entre un usuario y un prestador de servicio médico, en el cual la CAMEQ se basa en equidad, así como en su leal saber y entender bastando ponderar el cumplimiento de los principios científicos y éticos de la práctica médica; así como lo que a su criterio considere equitativo para las partes;
- D. **Arbitraje en Estricto Derecho.-** Procedimiento para la solución de una controversia, entre un usuario y un prestador de servicio médico, en el cual la CAMEQ resuelve según las reglas del derecho, es decir, únicamente tomando en consideración las leyes, normas, guías de práctica clínica, así como todas aquellas que rigen la materia médica atendiendo a los puntos debidamente probados por las partes;
- E. **Asesoría Especializada.** Brindar asesoría médico-legal a través de una atención profesional y especializada, donde se establecen los alcances y atribuciones de la CAMEQ, así mismo se determina si la inconformidad califica como queja, otorgándosele los requisitos necesarios para interponer una queja. Si se refiere a inconformidades médicas que por su naturaleza o pretensiones del usuario, no puedan ser resueltas en la CAMEQ, se le dan alternativas de instancias legales a las cuales puede acudir para externar su inconformidad;
- F. **CAMEQ.** Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro;
- G. **Convenio.** Acuerdo celebrado ante la CAMEQ en el que las partes, haciéndose recíprocas concesiones, terminan una controversia;
- H. **Compromiso Arbitral.** Acuerdo otorgado por las partes con plena capacidad y en ejercicio de sus derechos civiles, plasmado en un instrumento contractual por el cual designan a la CAMEQ como árbitro y determinan el asunto sometido a su conocimiento, aceptando las reglas del procedimiento establecidas en el presente Reglamento;
- I. **Decreto.** Resolución del Ejecutivo del Estado por la que se crea la CAMEQ;
- J. **Gestión Inmediata.** Procedimiento arbitral mediante el cual se busca una pronta solución para la inconformidad médica, previo a la tramitación de una queja formal derivado de un análisis médico - jurídico donde se considera que amerita una pronta solución, tal como requerimiento de atención médica calificada, referencia a otra unidad hospitalaria, diferimiento de la atención, falta de insumos o medicamentos, negativa de atención y revaloración médica o factibilidad de que la pretensión del usuario puede ser atendida

mediante información.

- K. **Irregularidad en la Prestación de Servicios Médicos.** Todo acto u omisión en la atención médica y paramédica que contravenga las disposiciones que regulan los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica, por negligencia, impericia, temeridad o mala práctica;
- L. **Junta Informativa.** Diligencia a través de la cual se hace del conocimiento del Prestador de Servicio Médico las bondades del procedimiento arbitral además de notificar la inconformidad presentada por parte del Usuario, Promovente o Quejoso;
- M. **Las Partes.** Son el Prestador de Servicio Médico y el Usuario, Promovente o Quejoso, que forman parte de del proceso arbitral;
- N. **Laudo Arbitral.** Resolución que emite la CAMEQ en la instancia arbitral que pone fin al procedimiento, dando carácter de cosa juzgada; que puede ser en conciencia o en estricto derecho;
- O. **Opinión Técnico Médica.** Análisis sobre casos médicos a solicitud de autoridades encargadas de impartición de justicia en el cual se establecen apreciaciones, evaluaciones y opiniones médicas, que contribuyen a las autoridades que la solicitan para apoyarse y formarse un criterio para la resolución de los casos médicos, por tanto estas no serán vinculatorias;
- P. **Orientación.** Acción por medio de la cual se despejan interrogantes, inquietudes y problemas que no necesitan la intervención especializada de la CAMEQ;
- Q. **Prestador del Servicio Médico.** Las instituciones de salud de carácter social, público o privado, así como los prestadores de servicio médico profesionales, personal técnico y auxiliares, que ejerzan la práctica médica o cualquier actividad relacionada con el ramo de la salud;
- R. **Principios Científicos de la Práctica Médica (Lex Artis Médica).** Procedimientos establecidos en la literatura médica científica para el ejercicio de la profesión médica;
- S. **Principios Éticos de la Práctica Médica.** Conjunto de reglas bioéticas y deontológicas universalmente aceptadas para la atención médica;
- T. **Proceso Arbitral.** Conjunto de actos procesales que se inician con la presentación y admisión de la queja y comprenden las etapas de conciliación y arbitraje, mismas que pueden darse por terminadas por alguna de las causas establecidas en el presente Reglamento;
- U. **Queja.** Inconformidad hacia la prestación del servicio médico y que inicia el procedimiento ante la CAMEQ;
- V. **Recomendaciones.** Escrito emitido por la CAMEQ dirigidos a Prestadores de Servicio Médico, autoridades y corporaciones médicas, de las cuales se tenga conocimiento de probables irregularidades, ya sea por medio de una inconformidad o de un caso de interés público, a través del cual se busca contribuir a mejorar la atención de los servicios médicos, en el Estado;
- W. **Reglamento Interno.** El Reglamento Interno de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro;
- X. **Subcomisionado A.** Subcomisionado de Recepción y Seguimiento de Quejas y de

Divulgación;

- Y. **Subcomisionado B.** Subcomisionado de Conciliación y Arbitraje, y
- Z. **Usuario, Promovente o Quejoso.** Toda persona que acude a la CAMEQ para levantar una queja o requiere una orientación, asesoría o gestión inmediata.

**Artículo 3.-** La CAMEQ conocerá de las quejas y hechos relacionados con su objeto, que se susciten dentro del territorio del Estado de Querétaro.

**Artículo 4.** La CAMEQ para el cumplimiento de su objeto realizará las siguientes acciones:

- I. Atender las quejas presentadas;
- II. Brindar orientación y Asesoría Especializada;
- III. Gestionar la atención inmediata de los usuarios, cuando la queja que se refiere a demora, negativa de servicios médicos o cualquier otra que pueda ser resuelta por esta vía.
- IV. Fungir como mediador y conciliador;
- V. Fungir como árbitro y pronunciar laudos;
- VI. Emitir opiniones técnico-médicas, las cuales no serán a petición de parte, serán emitidas por profesionales en medicina calificados, versaran únicamente sobre los documentos integrados en el expediente otorgado; a fin de contribuir a la formulación de un criterio de la autoridad que lo solicita; estas no serán vinculatorias o definitivas;
- VII. Poder intervenir de oficio en cualquier cuestión de interés general relacionada con el ámbito médico;
- VIII. Elaborar dictámenes médicos que le sean solicitados por autoridades encargadas de la impartición de justicia o instituciones con quienes se haya celebrado convenio,
- IX. Emitir recomendaciones para promover una buena práctica de la medicina, además de contribuir a elevar la calidad de los servicios médicos, y;
- X. Las demás que señale el decreto.

**Artículo 5.** La CAMEQ desarrollará y contará con instrumentos que permitan a los usuarios realizar trámites ante ésta de manera expedita, gratuita, imparcial, y confidencial para cumplir con su objetivo.

El alcance de la confidencialidad se limitará a que el procedimiento únicamente sea conocido por las partes, por la CAMEQ y por quien tenga legitimación en éste, por tanto quedarán prohibidas las audiencias públicas y las manifestaciones a terceros extraños a él, sin embargo, por ningún motivo se restringirá el derecho de las partes a conocerlo, así como todos los documentos que tengan relación con el mismo. Solo podrá darse a conocer públicamente el Laudo, cuando fuere adverso al prestador del servicio médico para efectos de su cumplimiento. Por lo tanto, en caso de no cumplir con la confidencialidad del procedimiento se estará a lo dispuesto por las leyes aplicables.

**Artículo 6.** Para la investigación de hechos, la CAMEQ podrá requerir a las partes la presentación de todos los elementos que obren en su poder y que contribuyan al esclarecimiento de los acontecimientos que dieron origen a la queja.

Los cuáles serán devueltos a la parte que los presente. En razón de documentos que conformen el expediente clínico se atenderá lo estipulado en las Normas Oficiales Mexicanas, vigentes al momento de la presentación de la queja.

Si las partes no tuviesen la documentación a su disposición, señalarán el archivo o lugar en que se encuentran los originales y la CAMEQ la solicitará a las autoridades correspondientes, para su estudio por parte de la CAMEQ.

**Artículo 7.** Toda promoción o escrito deberá presentarse en la recepción de las oficinas de la CAMEQ y deberá contener los datos de identificación del expediente. La CAMEQ no podrá rechazar ningún escrito que se presente en la oficina mencionada, la parte que promueva tiene derecho a que se le selle y firme una copia que constate que el documento fue recibido.

Los documentos redactados en idioma extranjero deberán acompañarse de la traducción al castellano por un perito especializado e inscrito en el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Querétaro.

En las actuaciones, las fechas y las cantidades se escribirán con letra y no se emplearán abreviaturas.

**Artículo 8.** No se entregarán los autos originales a las partes. La frase “dar vista” significa dejar los autos en la CAMEQ para que las partes se enteren de los mismos, pudiendo solicitar copias simples o certificadas de éstos, si así lo requieren.

**Artículo 9.** Las partes en cualquier momento podrán solicitar la expedición de copias simples o certificadas a su costa, de todos los autos que obren en el expediente, incluyendo todos aquellos documentos que obren en resguardo de la CAMEQ. La petición deberá hacerse por escrito a efecto de que quede constancia en el expediente; si se trata de información confidencial relativa a las personas, sus datos personales y protegidos por el derecho fundamental de privacidad contemplado en la legislación aplicable en el territorio del Estado de Querétaro, se solicitará autorización de los actuantes para la expedición de ésta, si no fuera autorizada no se podrá otorgar la copia de la información.

**Artículo 10.** Las copias simples de los documentos que por su naturaleza sean insustituibles, serán cotejadas y autorizadas a fin de que sean asentadas en los autos, quedando los originales en resguardo dentro de las instalaciones de la CAMEQ donde podrán verlos las partes, si así lo solicitan.

Los documentos que se presenten en el procedimiento podrán devolverse, si la CAMEQ lo estima prudente, derivado de la propia naturaleza del documento, previa copia certificada que quede en autos. El cotejo y certificación correspondiente estará a cargo del Comisionado.

No obstante lo dispuesto en este artículo, la parte deberá exhibir los documentos cuando sea necesario y le sean requeridos por la CAMEQ.

**Artículo 11.** Las resoluciones de la CAMEQ son:

- I. Acuerdos, simples determinaciones de trámite;
- II. Autos, decisiones de actuaciones en proceso que no resuelven el fondo de la controversia, debiendo contener los fundamentos legales en que se apoyen, y
- III. Laudos arbitrales, resuelven el fondo de la controversia y siempre tendrán el carácter de definitivos.

Los acuerdos y los autos a los que se refieren las fracciones I y II, deben dictarse dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha de recepción del escrito que los origine

Los laudos a los que se refiere la fracción III deben dictarse en un plazo de 90 días hábiles, el cual se puede duplicar en los casos que por su naturaleza resulte necesario para su emisión

**Artículo 12.** El procedimiento tramitado ante la CAMEQ puede concluir en cualquier momento por acuerdo o convenio de las partes mientras no haya sido dictado el Laudo Arbitral.

**Artículo 13.** Dada la naturaleza civil del Arbitraje Médico en el trámite del mismo, se atenderá a la voluntad de las partes.

**Artículo 14.** La Orientación podrá ser formulada de manera personal, vía telefónica o por correo electrónico y no se requiere documentación alguna para su solicitud, la cual se desahogará inmediatamente, Una vez realizada, se registrará y asignará un número de Orientación.

**Artículo 15.** La Asesoría Especializada deberá ser formulada únicamente de manera personal y el usuario que requiera del servicio deberá presentar identificación original con fotografía, el cual se resolverá en el momento, en casos de contingencia sanitaria declarada, se podrá realizar vía telefónica o correo electrónico, y no se requerirá documentación alguna para su solicitud. Una vez realizada, se registrará y asignará un número de Asesoría.

## **Capítulo II Del Proceso Arbitral**

### **Sección Primera. De la Queja**

**Artículo 16.** El Usuario Promovente o Quejoso podrá interponer una queja por irregularidad en la prestación de los servicios médicos, derivada de alguna de las siguientes causas:

- I. Diferimiento en la prestación del servicio médico por causas ajenas al paciente;
- II. Tratamiento inadecuado o la negación en la prestación de un servicio de salud;
- III. Actos del prestador del servicio médico que tengan consecuencias negativas en la salud o afecten la vida del paciente;
- IV. Realización de estudios de laboratorio o gabinete innecesarios o injustificados;
- V. Estudios de laboratorio o gabinete, que no correspondan al paciente, o que la interpretación de estos sea errónea.
- VI. Falta de información del prestador del servicio médico sobre la situación del paciente;
- VII. Ingreso, egreso o permanencia injustificados en un centro dedicado a la prestación de servicios médicos sin la voluntad del paciente, y
- VIII. Cualquier otra que se derive de la competencia otorgada a la CAMEQ en su Decreto.

**Artículo 17.** No constituyen materia del proceso arbitral médico, los siguientes asuntos:

- I. Cuando en la queja se reclamen pretensiones diferentes a las de carácter civil;
- II. Cuando se trate de controversias laborales o competencia de las autoridades del trabajo;

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

Si durante el procedimiento apareciera alguna de las causas de improcedencia antes señaladas, la CAMEQ procederá a emitir el sobreseimiento de la queja, sea cual fuere la etapa del procedimiento en que se encuentre.

En caso de desechamiento de la queja por no ser materia de arbitraje médico se orientará al quejoso para que acuda a la instancia competente.

**Artículo 18.** La CAMEQ podrá recibir las quejas por los siguientes medios:

- I. Comparecencia del quejoso ante la CAMEQ, presentado identificación oficial con fotografía y los demás requisitos señalados en el artículo 23 del presente reglamento, en cuyo caso la CAMEQ levantará el acta de queja correspondiente.;
- II. Por correo electrónico, debiendo anexar escrito que cumpla con los requisitos a los que hace referencia el artículo 23 del presente reglamento, y

En los supuestos de la fracción II, el quejoso tendrá un plazo de 5 días hábiles para comparecer ante la CAMEQ, a efecto de ratificar la queja, proporcionar su identificación oficial con fotografía y la documentación a la que hace referencia el artículo 23 del presente reglamento. En el caso de que no acuda a hacer la ratificación de la queja en el tiempo estipulado, la misma se tendrá por no presentada.

**Artículo 19.** Los Subcomisionados A y B, a través de su personal correspondiente, deberán atender, asesorar y orientar a quien comparezca a interponer alguna queja, explicando los alcances del procedimiento y la competencia de la CAMEQ.

## **Sección Segunda. De la Gestión Inmediata**

**Artículo 20.** Si los Subcomisionados A y B derivado motivo de la inconformidad del usuario consideran que amerita una pronta solución, tal como requerimiento de atención médica calificada, referencia a otra unidad hospitalaria, cambio de médico, diferimiento de la atención, falta de insumos o medicamentos, negativa de atención y revaloración médica o factibilidad de que la pretensión del usuario puede ser atendida mediante información, procederá la solución de la queja

a través de la Gestión Inmediata, de acuerdo a los Convenios de Colaboración Interinstitucional, celebrados, con las diversas Instituciones de Salud.

Para este trámite solo se requiere identificación oficial con fotografía y nombre del prestador de servicio o institución de salud en contra de quien se promueva la inconformidad.

La resolución del conflicto por Gestión Inmediata deberá hacerse en un plazo no mayor a 48 horas, pero ésta sólo será para los casos en que se vea comprometida la salud del paciente.

**Artículo 21.** El Subcomisionado A, vía telefónica, hará del conocimiento de los prestadores del servicio médico involucrados la inconformidad y los requerimientos del paciente, los cuales sólo podrán ser por atención médica o información y siempre y cuando no genere conflictos normativos o se contraponga con la reglamentación.

Cuando el prestador del servicio médico involucrado ofrezca una solución para la pretensión del paciente, ésta se plasmará en el acta correspondiente y se remitirá al paciente con el prestador del servicio médico para su atención, comprometiéndose el paciente a notificar a la CAMEQ la solución a su problema.

**Artículo 22.** Si en un plazo de 15 días hábiles el paciente no notifica a la CAMEQ la solución del problema, se dará por concluido el trámite, dándose por terminada la inconformidad y archivándose como asunto totalmente concluido en la CAMEQ.

En caso de que el conflicto no sea solucionado mediante la Gestión Inmediata se seguirá con el trámite procesal correspondiente; si el paciente quisiera acudir a otra instancia se le asesorará para tal fin y se le dejarán a salvo sus derechos quedando el asunto concluido.

En caso de contingencia sanitaria declarada, la Gestión Inmediata, podrá realizarse a petición del Usuario, Promovente o Quejoso, vía telefónica, y se requerirá que envíe vía correo electrónico su identificación y en caso de ser derivado de Seguridad Social (IMSS o ISSSTE) su carnet de citas.

**Artículo 23.** Las quejas se realizarán de forma escrita y deberán contener:

- I. Nombre, domicilio y número telefónico del paciente y anexar copia de identificación oficial con fotografía;
- II. Nombre, domicilio del lugar de atención y teléfono del prestador del servicio o institución de salud en contra de quien se promueva la inconformidad;
- III. Motivo de la queja y circunstancia que señale la presunta irregularidad médica;
- IV. Descripción de los hechos en los que se basa la queja, estableciendo detalladamente las circunstancias en tiempo y modo en que ocurrieron éstos;
- V. Pretensiones que solicite del Prestador del Servicio Médico,
- VI. En caso de ser una pretensión económica sobre gastos erogados deberá anexar, comprobantes fiscales o recibos simples o desglose de gastos por escrito o en general aquellos documentos que comprueben dicho gasto;
- VII. En caso de que su pretensión sea sobre gastos para recuperar su salud deberá presentar presupuesto por escrito.
- VIII. Firma o huella del quejoso, o en su caso de su representante.
- IX. En caso de fallecimiento del paciente, acta de defunción



- X. Si se tratara de menor de edad, acta de nacimiento del menor, con los documentos que corroboren la relación, por consanguinidad o afinidad o tutoría.

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

Para acreditar la relación entre el Prestador del Servicio Médico y el Usuario, Promoviente o Quejoso, deberá presentar alguna de la siguiente documentación como: receta médica, resumen clínico, historia clínica, expediente clínico, notas o reportes médicos, valoración médica, carnet de citas, estudios de laboratorio y gabinete, recibos de hospitalización u honorarios médicos, expedidos por el Prestador de Servicio Médico que le atendió, o cualquier otro que permita acreditar dicha relación.

En caso de no contar con ningún documento que acredite la relación médico- paciente no constituye impedimento para presentar la queja; la CAMEQ, una vez aceptada ésta se encargará de realizar la investigación correspondiente para acreditar dicha relación

**Artículo 24.** El Subcomisionado A cotejará la documentación presentada y anexará las copias al expediente, devolviendo los originales al quejoso, se exceptúa de lo anterior, los estudios radiográficos e imagenológicos, los cuales la CAMEQ mantendrá en resguardo y los devolverá al final del procedimiento.

**Artículo 25.** La queja deberá ser presentada por el afectado que recibió el servicio de salud, cuando esté en condiciones de comparecer ante la CAMEQ; en caso de impedimento para hacerlo personalmente, deberá nombrar apoderado mediante carta poder, el cual deberá ser preferentemente un familiar directo que esté enterado de los hechos motivo de la queja.

Tratándose de menores de edad y demás incapaces, comparecerán sus representantes legales con la documentación que los acredite como tal.

La procedencia de la queja se analizará en el momento de ser ingresada por parte de los Subcomisionados A y B, y solo podrá ser recibida cuando cumpla con los requisitos establecidos en este Reglamento.

El Subcomisionado B deberá verificar la personalidad de quien comparezca ante la CAMEQ.

**Artículo 26.** En la recepción de la queja, los Subcomisionados A y B deberán abstenerse de hacer sugerencias al quejoso a fin de evitar la alteración en la narración de los hechos.

**Artículo 27.** Una vez recibida la queja, se registrará y asignará un número de expediente, entregando una copia del acta de recepción de queja al usuario.

El expediente que se forme para el trámite ante la CAMEQ deberá ser foliado, contener el acta de recepción de queja, el escrito inicial donde se relatan los hechos, los documentos con que se acredite la personalidad del quejoso y/o del representante legal y los documentos comprobatorios de la relación paciente - prestador de servicios médicos.

**Artículo 28.** El escrito inicial que contenga la queja, así como las subsecuentes promociones y escritos que presenten las partes, deberán estar debidamente firmados; en caso de que alguna de las partes no supiera firmar asentará su huella digital y pedirá que una persona de su confianza le interprete lo manifestado en el escrito de queja y demás promociones y las signe a su ruego.

**Artículo 29.** Operará la caducidad del proceso arbitral si transcurrieran ciento ochenta días naturales sin que exista promoción de alguna de las partes para continuar con el procedimiento. La caducidad podrá ser decretada de oficio o a petición de parte.

La caducidad extingue la queja pero no la acción. En consecuencia se dejarán a salvo los derechos del quejoso, para que acuda a la instancia que a sus intereses convenga.

### **Sección Tercera. De la Conciliación**

**Artículo 30.** Una vez ingresada la Queja, el Subcomisionado B girará el citatorio respectivo, al Prestador de Servicio Médico fijando día y hora, para que de manera personal se presente a las oficinas de la CAMEQ, para ser debidamente notificado de la queja presentando fotocopia de su título, cédula profesional y en su caso los comprobantes de especialidad, certificado del consejo de especialidad y cédula correspondiente; a fin de llevar a cabo la Junta Informativa.

Si al ser debidamente citado el Prestador de Servicio Médico, en el domicilio señalado, y esta no acudiese, a la Junta Informativa, se girará un segundo citatorio dirigido al mismo domicilio señalado o algún otro que este, o el promovente señale.

Los citatorios podrán ser recibidos en el domicilio señalado, por cualquier persona que indique conocer al Prestador de Servicio Médico, sea familiar de este, colega o subordinado y que sea mayor de edad.

Si tras girar segundo citatorio, y recibido en el domicilio del Prestador de Servicio Médico, este no asistiere a la Junta Informativa; de conformidad con el artículo 3, fracción VII y VIII del Decreto por el que se crea la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, se hará del conocimiento de las autoridades competentes, la negativa del Prestador de Servicio Médico profesional de acudir a la Comisión cuando se le solicite.

En el supuesto del párrafo anterior se notificará al Usuario, Promovente o Quejoso, el estado que guarda el expediente de queja, así mismo se dará por concluida por falta de interés del Prestador de Servicio Médico, dejándose los derechos a salvo para que los hagan valer en la vía y forma que más convenga a sus intereses.

**Artículo 31** En caso de contingencia sanitaria declarada o de cualquier tipo, la Junta Informativa, podrá realizarse vía remota.

**Artículo 32.** En la Junta Informativa los Subcomisionados A y B explicaran los alcances de procedimiento y la competencia de la CAMEQ al Prestador de Servicio Médico; así mismo, se le notificará personalmente de la queja, se le proporcionará copia de la misma y se le autorizará el acceso al expediente, ampliando la información y aclarando sus dudas, este manifestará lo que considere pertinente relativo a la queja.

En la Junta Informativa, si el prestador de servicio médico acepta la Audiencia de Conciliación, se fijará el día y hora para llevarla a cabo.

Si el Prestador de Servicio Médico, durante la Junta Informativa, no acepta el procedimiento, para llevar a cabo la Audiencia de Conciliación, se levantará la constancia respectiva y se le notificará al usuario, dejándole sus derechos a salvo para que sean ejercitados en la vía y forma que estime pertinente y concluirá el procedimiento ante la CAMEQ.

**Artículo 33.-** Una vez aceptada la Audiencia de Conciliación, durante la Junta Informativa por el Prestador de Servicio Médico, se girará el citatorio correspondiente al usuario y se llamará vía telefónica para que acuda a notificarse personalmente a las instalaciones de la CAMEQ.

**Artículo 34.-** En caso de contingencia sanitaria declarada o de cualquier tipo, las notificaciones, podrán realizarse vía telefónica o a través de correo electrónico.

**Artículo 35.-** La Audiencia de Conciliación deberá desahogarse dentro de los 15 días hábiles siguientes a partir de la fecha del acuerdo que declara procedente la queja.

Para la celebración de la audiencia de conciliación se tendrá una tolerancia de quince minutos, en caso de no respetarla, se dejarán a salvo los derechos de las partes; dándose por concluida la queja por falta de interés y se levantará el acta correspondiente; a menos que las partes justifiquen el retraso.

En caso de justificar el retraso, las partes, si así lo convinieran podrá otorgarse una nueva fecha para celebración de Audiencia de Conciliación, apercibiendo a las partes que si esta última no fuera desahogada, se dará por terminado el procedimiento arbitral.

**Artículo 36.-** En caso de contingencia sanitaria declarada o de cualquier tipo, se podrá exceder el plazo de 15 días para la celebración de la Audiencia de Conciliación y así mismo, podrá realizarse vía remota, a través de medios electrónicos.

**Artículo 37.** Para el caso de que alguna de las partes no asistiera al desahogo de la Audiencia de Conciliación, a pesar de haber sido debidamente notificadas, se observarán las siguientes reglas:

- I. Si no asiste el Usuario, Promovente o Quejoso se levantará constancia y se remitirá el expediente a archivo por falta de interés;
- II. Si no asiste el Prestador del Servicio Médico y el Usuario, Promovente o Quejoso desea continuar con el procedimiento, se señalará nueva fecha y hora para el desahogo de la audiencia, notificando personalmente dicha circunstancia a las partes;
- III. Si a criterio del Subcomisionado B, el motivo de la inasistencia fuera por causa justificada de alguna de las partes, se fijará una nueva fecha para celebrar por última vez la Audiencia de Conciliación, apercibiendo a las partes que para el caso de que esta última no fuera desahogada por inasistencia de alguna de las partes o de ambas, se dará por terminado el procedimiento, remitiéndose el expediente al archivo y se dejarán a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la vía y forma que más convenga a sus intereses.

**Artículo 38.** La Audiencia de Conciliación tendrá por objeto lograr que las partes en conflicto acuerden una solución que de fin a la controversia.

Al comienzo de la Audiencia de Conciliación, el Subcomisionado A y B en amigable composición harán del conocimiento de las partes, la finalidad de la Audiencia de Conciliación; dando lectura al motivo de la queja, solicitando al usuario manifieste de viva voz su inconformidad, posteriormente el Prestador del Servicio Médico de viva voz dará contestación a la misma, los Subcomisionados, leerán la pretensión del paciente, y las partes inicialmente dialogarán sin intervención directa de la CAMEQ, a fin de tratar de encontrar una solución.

Si las partes no encontrarán solución al conflicto por si mismas la CAMEQ, propondrá un receso dentro de la misma audiencia; para dialogar con cada una, por separado, para orientarlas a llegar a un acuerdo.

Los subcomisionados A y B serán los encargados de desahogar la Audiencia de Conciliación y podrán proponer, sugerir y opinar sobre la controversia, buscando siempre el acercamiento de las partes y una solución a la queja, sin que eso signifique parcialidad hacia alguna de las partes o inequidad en su juicio.

**Artículo 39.** Para el caso de que durante el desarrollo de la audiencia de conciliación sea necesario ampliar la investigación o las propuestas emitidas y no pudieran resolverse en el mismo día que se actúa, se podrá diferir la audiencia para su término en un plazo máximo de 8 días.

El Subcomisionado B puede solicitar al Subcomisionado A ampliar la investigación a fin de

realizar el correcto desahogo de la Audiencia de Conciliación.

**Artículo 40.** Si las partes llegaran a un acuerdo dentro de la Audiencia de Conciliación, el Subcomisionado B procederá a redactar el Convenio correspondiente con base en los acuerdos y cláusulas señaladas por las partes, el cual será firmado por triplicado por las partes y los Subcomisionados Ay B, en caso de ausencia de alguno de los Subcomisionados, será ratificado por el Comisionado.

El Convenio deberá cumplirse como toda fuente de obligaciones, entregándose un original a cada una de las partes y otra se archivará en su expediente de queja. La queja se dará por concluida y conciliada con el cumplimiento del Convenio establecido.

Cuando dentro del Convenio exista una transacción monetaria, y el Usuario, Promovente o Quejoso, actué mediante representación, y el monto a pagar sea a partir de la cantidad de \$50,000.00 (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.), o mayor, el representante tendrá que exhibir además, Poder Notariado otorgado a su favor, donde se le faculte para pleitos y cobranzas y actos de administración, debiendo exhibir comprobante de que la cantidad fue depositada o transferida a la cuenta del paciente, en un plazo no mayor a ocho días hábiles.

**Artículo 41.** La controversia podrá resolverse por voluntad de las partes mediante convenio, desistimiento de la acción y/o finiquito correspondiente.

Las concesiones recíprocas y/o instrumentos de transacción otorgados por las partes y expresadas en el convenio no podrán ser contrarias a derecho.

El convenio producirá los efectos de cosa juzgada, en términos del Código Civil para el Estado de Querétaro y del Código de Procedimientos Civiles del Estado de Querétaro.

**Artículo 42.** En caso de que el cumplimiento del Convenio no sea en el momento de la celebración de la Audiencia de Conciliación, las partes deberán notificar el cumplimiento del convenio a la CAMEQ, por escrito que puede enviar por correo electrónico confirmando la recepción del mismo para el caso que las partes no lo hicieren, se dará un plazo de 6 meses a partir de la celebración del Convenio y cumplido este tiempo, se entenderá que las partes quedaron conformes; por lo que, se procederá a archivar el expediente como asunto total y definitivamente concluido.

Si los obligados cumplieran voluntariamente el convenio celebrado, se mandará a archivar el expediente como asunto total y definitivamente concluido; en caso contrario, se brindará la orientación necesaria para su ejecución en términos de la ley.

**Artículo 43.** En caso de que las partes no llegaran a un acuerdo en la Audiencia de Conciliación, se buscará solucionar la controversia mediante el Arbitraje Médico, para lo cual el Subcomisionado A y B explicarán a las partes que la controversia puede ser resuelta mediante el estudio profundo del caso por parte de la CAMEQ, la cual emitirá un Laudo Arbitral que dará solución a la controversia informando los alcances de la resolución, que en su caso se emita como resultado del procedimiento arbitral, así como precisar en qué consiste la resolución en estricto derecho o en conciencia.

Posterior a ello se preguntará a las partes, si es su deseo dirimir su controversia mediante dicha opción para lo cual deberán estar de acuerdo.

**Artículo 44.** Si el procedimiento arbitral no fuera aceptado por alguna de las partes, el Subcomisionado B lo asentará en el acta de la Audiencia de Conciliación y dejará a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer en la forma y vía que mejor convengan a sus intereses, así como la posibilidad de acudir a otras instancias.

## Sección Cuarta. Del Arbitraje

**Artículo 45.** Si las partes aceptan someterse al Juicio Arbitral ante la CAMEQ, el Subcomisionado B, en la Audiencia de Conciliación se determinará la fecha para firma del Compromiso Arbitral, la cual no podrá ser mayor a ocho días hábiles, los cuales serán empleados para elaborar el Compromiso Arbitral y proporcionar información detallada a cada una de las partes a fin de que sea de su conocimiento el alcance del Juicio Arbitral, así mismo se adquiere la obligación de dar cumplimiento a la resolución emitida en el Laudo Arbitral, una vez cumplido el plazo y en entendimiento total de las partes de procedimiento, se procederá a la firma del compromiso arbitral y se iniciará formalmente dicho procedimiento.

Las partes deberán renunciar a la apelación y cualquier otro recurso de impugnación, de manera que el Laudo Arbitral tenga el carácter de cosa juzgada, obligándose además a acatarlo de antemano y a cumplirlo en los términos que sea emitido.

**Artículo 46.** El Compromiso Arbitral deberá contener los siguientes requisitos:

- I. Las partes: prestador del servicio médico y usuario;
- II. Datos generales de las partes;
- III. Asunto que se sujetará el proceso arbitral;
- IV. Designación de la CAMEQ como árbitro;
- V. Se determinará, si el Juicio Arbitral se llevará a cabo en estricto derecho o en conciencia, según el caso;
- VI. Objeto del arbitraje, en el que se determine si existe responsabilidad profesional;
- VII. Personal arbitral, el integrado por la CAMEQ;
- VIII. Plazo del procedimiento arbitral, el cual será de 90 días;
- IX. Pruebas admisibles en el procedimiento arbitral;
- X. Renuncia de la apelación;
- XI. Juez competente, el cual será el del juzgado civil que por turno le corresponda conocer la ejecución del laudo y para auxilio de la CAMEQ;
- XII. Confidencialidad;
- XIII. Señalamiento expreso bajo protesta de decir verdad de que no existe 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, y
- XIV. Las demás disposiciones aplicables

**Artículo 47.** En términos de la Ley de Profesiones del Estado de Querétaro, del Código de Procedimientos Civiles del Estado de Querétaro, del Decreto, el Reglamento Interno y el presente ordenamiento, las partes en una controversia relacionada con la prestación de servicios de salud tienen derecho a sujetar sus diferencias a juicio arbitral ante la CAMEQ, previa sujeción al Compromiso Arbitral correspondiente.

**Artículo 48.** El Juicio Arbitral que se promueva ante la CAMEQ, podrá ser en estricto

derecho o en conciencia, y se substanciará y resolverá con apego al procedimiento que señala el presente ordenamiento, a falta de disposición expresa y en cuanto no se oponga a lo que prescribe este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código de Procedimientos Civiles del Estado de Querétaro.

**Artículo 49.** Sólo podrá iniciar un Juicio Arbitral ante la CAMEQ o intervenir en él, quien tenga interés en que ésta declare o constituya un derecho o emita una determinación arbitral. Podrán promoverse por los interesados directamente o a través de sus representantes o apoderados legales.

**Artículo 50.** La CAMEQ deberá suplir la deficiencia de la queja a fin de determinar con claridad la clase de prestación que se exija de la contraparte y el título o causa de la acción.

**Artículo 51.** Las partes podrán acudir asesoradas a las audiencias del procedimiento, en este supuesto los asesores necesariamente deberán ser profesionales en alguna de las disciplinas para la salud o licenciados en derecho con cédula profesional y en legal ejercicio de su profesión, en caso de no contar con un asesor, podrán acceder con una persona de confianza.

Durante la celebración de las audiencias (informativas, de conciliación y arbitrales) del procedimiento se admitirá como máximo un asesor o acompañante, por cada una de las partes.

**Artículo 52.** La CAMEQ examinará de oficio la personalidad de las partes, quienes pueden corregir cualquier deficiencia al respecto hasta la firma del Compromiso Arbitral. Contra el auto que desconozca la personalidad negándose a dar trámite al arbitraje, no procederá recurso alguno.

**Artículo 53.** Cuando dos o más personas ejerzan una misma acción u opongan la misma excepción, deberán participar en el procedimiento unidas y bajo la misma representación, debiendo para este efecto nombrar un mandatario judicial o representante común dentro de los 3 días siguientes a la firma del compromiso arbitral; de no hacerlo dentro del término señalado, la CAMEQ nombrará un representante común de los interesados.

El representante común que designe la CAMEQ tendrá las mismas facultades que si promoviera exclusivamente por su propio derecho, excepto en cuestiones de desistimiento de la acción o excepción y transigir, salvo que los interesados lo autoricen expresamente en el compromiso arbitral.

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.

**Artículo 54.** La controversia será determinada por las partes en el compromiso arbitral y por ninguna causa podrá modificarse ni alterarse.

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

**Artículo 55.** Son reglas generales para el Arbitraje Médico, las siguientes:

- I. Todas las cuestiones litigiosas deberán ser resueltas en el Laudo Arbitral, salvo el caso de las excepciones previstas en este ordenamiento;
- II. Los actos del procedimiento de la CAMEQ deberán llevarse de conformidad con los principios científicos y éticos que orienten la práctica médica, en términos del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica;

- III. De toda promoción planteada por una de las partes se dará vista a la contraria a efecto de que sea manifestado lo que a su derecho convenga, conforme a las disposiciones de este ordenamiento.

**Artículo 56.** El Compromiso Arbitral señalará claramente el objeto y alcance del mismo, así como las manifestaciones fehacientes de las partes de que es su voluntad someterse al Juicio Arbitral ante la CAMEQ y cumplir con el Laudo Arbitral que sea dictado.

**Artículo 57.** Una vez firmado el Compromiso Arbitral, el Subcomisionado B fijará el cómputo de 15 días hábiles para que las partes ofrezcan y exhiban las pruebas que a su parte correspondan.

**Artículo 58.** En virtud del carácter especializado de la CAMEQ, sólo serán admisibles en el Juicio Arbitral las siguientes probanzas:

- I. La documental pública y privada;
- II. La instrumental;
- III. La pericial;
- IV. El reconocimiento médico del paciente;
- V. Las fotografías, quedando comprendidas dentro de esta denominación, las cintas cinematográficas y cualesquiera otras producciones fotográficas, incluidos los estudios de imagenología, y
- VI. La presuncional.
- VII. La instrumental de actuaciones, aun y cuando no sea ofrecida por las partes.

Es obligación de la CAMEQ observar todas las pruebas, actuaciones y documentos que obren en el expediente, con excepción de los rechazados expresamente, a fin de obtener la verdad sobre el caso médico.

La CAMEQ determinará a título de pruebas para mejor proveer el desahogo de los peritajes que estime pertinentes.

**Artículo 59.** Las pruebas ofrecidas deberán tener relación con la controversia, en caso de que no tengan ningún nexo serán desechadas.

El Subcomisionado B procederá a señalar la fecha para el desahogo de aquellas pruebas que así lo ameriten, así como la presentación de los peritajes correspondientes, dentro de los 10 días hábiles siguientes al auto de admisión de pruebas.

**Artículo 60.** Las únicas pruebas que necesitan preparación para su desahogo serán el reconocimiento médico del paciente, ampliación de datos no vertidos, en su caso, y la pericial.

Al ofrecer la prueba pericial, el oferente anexará el cuestionario con las preguntas que deberá responder y precisar el perito. Se dará vista a la contraparte a fin de que en un plazo de 3 días hábiles haga lo propio, hecho lo anterior el Subcomisionado A y B calificarán las preguntas procedentes y desechará las que no sean consideradas apegadas al caso; asimismo se señalará fecha para que éstas sean desahogadas por el perito.

La presentación de los peritajes de parte, será a cargo y costa de quien los hubiere propuesto. Los peritajes de parte podrán ser presentados durante la Audiencia Arbitral, inclusive,

debiendo exhibirse junto con los mismos, original y copia simple de la cédula profesional del perito, y en el evento de ser especialista, original y copia de la documentación comprobatoria de ese carácter. No será necesaria la ratificación de los dictámenes en diligencia especial.

Cuando el peritaje deba realizarse sobre el paciente, éste deberá cooperar con el examen respectivo, siempre dentro del marco de respeto a sus derechos humanos y sus garantías individuales, mismas que podrán ser vigiladas por el Subcomisionado A y B. Asimismo, la CAMEQ estará obligada a tomar las medidas pertinentes, tanto en sus propias instalaciones como en las instalaciones externas en las que se llevará a cabo el peritaje correspondiente, a fin de que su personal asiente las constancias respectivas.

Las partes podrán acordar la no presentación de peritajes, en cuyo supuesto se estará exclusivamente al resto de las probanzas ofrecidas, así como lo determinado por la CAMEQ.

**Artículo 61.** Dada la naturaleza especializada de la CAMEQ, 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 CAMEQ al momento del pronunciamiento arbitral en definitiva; siendo improcedente la petición de designar un tercero en discordia.

**Artículo 62** El Subcomisionado B podrá pedir al Subcomisionado A, cualquier tipo de investigación, medios de prueba, documentos, periciales, dictámenes y opiniones técnicas por médicos especialistas en la materia de que se trate, que sea considerados necesarios para mejor proveer y dictar el laudo correspondiente.

**Artículo 63.** Una vez desahogadas todas las pruebas y los peritajes ofrecidos el Subcomisionado B pondrá a la vista de las partes el expediente, a fin de que dentro del plazo de 3 días hábiles sean presentados los alegatos correspondientes. Finalizado el plazo para presentar los alegatos, se cerrará el proceso y se citará a las partes para dictar el Laudo Arbitral.

El Juicio Arbitral se realizará en un plazo no mayor de 90 días hábiles a partir de la firma del Compromiso Arbitral, salvo en los casos en que el presente ordenamiento fije otros plazos.

**Artículo 64.** Cuando la CAMEQ lo estime pertinente, podrá solicitar apoyo de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), para llevar a cabo el Juicio Arbitral o la emisión del Laudo Arbitral, previa autorización de las partes, esto cuando suscite un posible conflicto de intereses o cuando el caso de acuerdo a su especialidad médica, por su complejidad lo requiera.

#### **Sección Quinta. Del Laudo Arbitral**

**Artículo 65.** El Subcomisionado B elaborará el proyecto del Laudo Arbitral, con base en todo lo manifestado por parte de los especialistas médicos en la materia, los medios de prueba aceptados y todo los documentos que obren en el expediente arbitral, lo presentará ante el órgano colegiado integrado por el Comisionado y el Subcomisionado A. El proyecto se someterá a votación, en caso de ser aceptado será suscrito por el Comisionado; si la votación fuera en contra del proyecto, el Subcomisionado B elaborará un nuevo proyecto, atendiendo las observaciones emitidas por el órgano colegiado.

#### **El Laudo Arbitral deberá:**

- I. Estar debidamente fundado y motivado y ser dictado en estricto derecho o en conciencia; ser claro, preciso y congruente con la queja, la contestación de ésta y las demás pretensiones plasmadas en el procedimiento arbitral, condenando o absolviendo al prestador del servicio médico y decidiendo todos los puntos litigiosos que hayan sido objeto del arbitraje;
- II. Establecer si el prestador del servicio médico incurrió en mala práctica, negligencia, impericia, temeridad o dolo en el servicio proporcionado;



- III. Establecer si el prestador del servicio médico deberá resarcir los daños y perjuicios que en su caso se hayan ocasionado;
- IV. Establecer si el prestador del servicio médico actuó debidamente en el servicio proporcionado, absolviéndole del pago de daños y perjuicios y demás prestaciones reclamadas, en su caso.
- V. Valorar la actuación del prestador del servicio médico en las siguientes circunstancias:
  - a) Procedencia conforme a los principios científicos y técnica aplicable aceptados por la ciencia médica;
  - b) Ponderar los aspectos éticos y valorar cabalmente el factor riesgo-beneficio;
  - c) Si se trató de atención electiva o de urgencia;
  - d) Si en el curso de la atención se tomaron las medidas indicadas para el éxito del tratamiento;
  - e) Gravedad, modalidad y circunstancia de la falta;
  - f) Dedicación del tiempo necesario para desempeñar correctamente el servicio convenido, y
  - g) Cualquier otra circunstancia que en el caso especial pudiera haber influido en la diferencia o fracaso del servicio prestado.

**Artículo 66.** Todo Laudo Arbitral emitido por la CAMEQ:

- I. Resolverá única y exclusivamente cuestiones civiles;
- II. Será considerado como sentencia en términos de la Ley Procesal Civil en vigor, al igual que los Convenios pactados ante la CAMEQ.
- III. Tendrán a su favor la presunción de haber sido pronunciado legalmente, con conocimiento de causa, mediante intervención legítima de la CAMEQ y en los términos solicitados por las partes, atendiendo al Compromiso Arbitral.

**Artículo 67.** Todas las resoluciones serán autorizadas con firma entera de quienes las emitan. Los Laudos Arbitrales serán pronunciados y firmados por el Comisionado de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro.

La CAMEQ no podrá bajo ninguna circunstancia modificar sus resoluciones y Laudos Arbitrales después de firmados, 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.

**Artículo 68.** La notificación del Laudo Arbitral se hará de forma personal en las instalaciones de la CAMEQ, previo aviso a las partes en el domicilio que hayan señalado en autos, dándoles copia de los puntos resolutivos para su conocimiento.

**Artículo 69.** La CAMEQ podrá enviar copia del Laudo Arbitral y notificar a los colegios, instituciones o autoridades que considere necesarios, en los supuestos del artículo 3, fracción VIII del Decreto.

### **Capítulo III De las Notificaciones y los Plazos**

#### **Sección Primera. De las Notificaciones**

**Artículo 70.** Las notificaciones, citaciones y emplazamientos se efectuarán dentro de los tres días siguientes a aquel en que se dicten las resoluciones que les prevengan, siempre y cuando el árbitro o el presente ordenamiento no dispusieran otra cosa.

**Artículo 71.** Las notificaciones se harán personalmente dentro de las instalaciones de la CAMEQ, en los términos del artículo 72 del presente ordenamiento, o por correo electrónico de acuerdo con lo que disponen los artículos siguientes, en caso de contingencia sanitaria declarada o casos específicos, se podrán hacer las notificaciones por medios electrónicos.

**Artículo 72.** Las partes en el primer escrito que presenten o comparecencia que realicen ante la CAMEQ deberán designar un correo electrónico donde se les puedan realizar notificaciones de conformidad con la Circular No. CAM/002 que establece diversas medidas debido a la emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor ocasionada por el Virus SARS – CoV2 (COVID-19).

Igualmente deberán proporcionar el domicilio en que habrá de hacerse la primera notificación al prestador del servicio médico contra quien promuevan.

Cuando el promovente no proporcione el domicilio del Prestador de Servicio Médico no será posible la admisión de la queja, hasta que subsane dicha omisión.

**Artículo 73.** Será notificado personalmente a las partes, o a través de medios electrónicos, en caso de emergencia sanitaria o por causa de fuerza mayor.

- I. La improcedencia de la queja presentada por el Usuario, Promovente o Quejoso; en este caso, la notificación para éste deberá hacerse además por escrito;
- II. La citación para la Audiencia de Conciliación;
- III. Cuando se estime que se trata de un caso urgente y así se ordene;
- IV. El requerimiento de un acto a la parte que deba cumplirlo;
- V. Los demás casos en que la legislación aplicable o el presente ordenamiento lo dispongan.

**Artículo 74.** En la primera notificación que se realiza al Prestador de Servicio Médico el notificador acudirá a su domicilio entregándole citatorio con fecha y hora para que se presente en instalaciones de la CAMEQ, para notificarse personalmente de la queja.

Las demás que tengan el carácter de personales serán en las instalaciones de la CAMEQ.

**Artículo 75.** Si se tratare de la citación para la notificación de la queja y a la primera busca no se encontrare la persona que deba ser notificada o su representante legal, los citatorios podrán ser recibidos en el domicilio señalado, por cualquier persona que indique conocer al Prestador de Servicio Médico, sea familiar de este, colega o subordinado y que sea mayor de edad, después de que el notificador se haya cerciorado que es el domicilio de la persona que debe ser notificada, lo cual se asentará razón en la cédula.

En caso de que sea el domicilio del Prestador de Servicio Médico, pero no se encontrare ninguna persona para recibir el citatorio, se dejará una cédula pegada en la puerta, donde se señale fecha y hora en la que el notificador acudirá nuevamente a notificar y hacer entrega del citatorio, lo cual se asentará razón en la cédula.

En caso de que no se atienda la cedula previamente colocada en la puerta, y no se encontrare nuevamente ninguna persona para recibir la citación, esta se dejará pegada en la puerta, lo cual se asentará razón en la cédula.

En cualquiera de los casos anteriores o por Contingencia Sanitaria, se realizará llamada telefónica al Prestador de Servicio Médico, para que en caso de que él lo aceptare, proporcione correo electrónico para enviar el citatorio a través de este medio.

**Artículo 76.** Cuando se trate de la citación a peritos y personas que no sean parte en el procedimiento, se podrá hacer personalmente o por cédula, que contenga la determinación de la CAMEQ. Estas cédulas podrán entregarse por conducto de las partes mismas y de los notificadores, recogiendo la firma del notificado en la copia del citatorio, la que será devuelta para agregarse a los autos.

**Artículo 78.** La segunda y ulteriores notificaciones surtirán efectos al día siguiente de la notificación personal o por correo electrónico.

### **Sección Segunda. De los Plazos**

**Artículo 79.** Las actuaciones de la CAMEQ se practicarán en días y horas hábiles. Son días inhábiles los días sábado y domingo, así como aquellos que las leyes declaren festivos, en términos del calendario oficial; además de los que se suspendan por disposición gubernamental y por actividades propias de la CAMEQ.

Se entenderán por horas hábiles las que medien desde las 8:00 ocho hasta las 15:00 quince horas.

**Artículo 80** Cuando fueren varias las partes y el plazo común, se contará desde el día siguiente a aquel en que todas hayan quedado notificadas.

**Artículo 81.** Los plazos del procedimiento ante la CAMEQ empezarán a correr desde el día siguiente a aquel en que se hubiera realizado el emplazamiento o notificación.

Cuando no sea señalado plazo específico para la práctica de algún acto arbitral o para el ejercicio de un derecho, se tendrá por establecido el de tres días hábiles, sin necesidad de prevención especial.

**Artículo 82.** En ningún plazo se contarán los días inhábiles en que no podrán tener lugar actuaciones conciliatorias, ni arbitrales.

**Artículo 83.** En los autos se hará constar el día en que comienzan a correr los plazos y aquél en que deberán concluir. La omisión de esta constancia no impedirá el transcurso de los mismos; el error en los cálculos podrá corregirse de oficio o a petición de parte. En ningún caso, el error de referencia podrá hacerse valer en perjuicio de las partes.

**Artículo 84.** Una vez concluidos los plazos fijados a las partes, sin necesidad de que se acuse de rebeldía, seguirá el procedimiento su curso y se tendrá por perdido el derecho que no haya sido ejercido.

**Artículo 85.** Los plazos que por disposición expresa o por la naturaleza del caso, no sean individuales, se tendrán por comunes para las partes.

**Artículo 86.** Una vez notificado el Laudo Arbitral a las partes, se otorgará el plazo de 10 días hábiles para que se dé cumplimiento voluntario al mismo. En el caso de que no se cumpliera, se turnará copia certificada del Laudo Arbitral al Tribunal Superior de Justicia del Estado para su ejecución forzosa.

Dentro del procedimiento arbitral sólo procederá la aclaración del Laudo Arbitral, que en su caso deberá promoverse dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación del mismo, debiendo la CAMEQ resolver lo conducente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presentación del escrito que solicite la aclaración.

## **TRANSITORIOS**

**Primero.** El presente ordenamiento entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”.

**Segundo.** La publicación del presente abroga el Reglamento de Normas y Procedimientos para la Atención de las Quejas de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro publicado en el periódico oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, el veintidós de mayo de dos mil nueve.

**Tercero.** Se derogan todas las disposiciones de igual o menor jerarquía que se opongan al presente ordenamiento.

**Cuarto.** La sustanciación y resolución de los procedimientos arbitrales en trámite hasta antes de la publicación del presente Reglamento, se sujetarán a las disposiciones del anterior reglamento.

DADO EN EL SALÓN DE SESIONES DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MEDICO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, A LOS CUATRO DÍAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTE CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 7 FRACCIÓN V DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MEDICO DEL ESTADO DE QUERÉTARO Y EL ARTICULO 8 DEL REGLAMENTO INTERNO DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MEDICO DEL ESTADO DE QUERÉTARO.

**DR. GENARO VEGA MALAGÓN  
PRESIDENTE**

**DR. PABLO PÉREZ QUINTANILLA  
CONSEJERO**

**DR. ALEJANDRO MONTAÑO JIMÉNEZ  
CONSEJERO**

**DRA. ARACELY MÁRQUEZ TERÁN  
CONSEJERO**