

COMISIÓN DE SALUD Y POBLACIÓN

PERÍODO ANUAL DE SESIONES 2023-2024

Dictamen Nro. 15-2025-2026-CSP-CR

Señor presidente:

Ha sido remitido para estudio y dictamen de la Comisión de Salud y Población el proyecto de ley 1996/2021-CR, del grupo parlamentario Perú Libre, a iniciativa de la congresista Kelly Portalatino Ávalos, que propone la Ley que declara de interés nacional la implementación de centros de contacto telefónico en las regiones del país para brindar servicios de salud.

La Comisión de Salud y Población, en su Séptima Sesión Ordinaria celebrada el 4 de noviembre de 2025, debatió y aprobó con el voto **unánime** de los presentes este dictamen. Votaron a favor los congresistas Ruíz Rodríguez, Portalatino Ávalos, Picón Quedo, Arriola Tueros, Bustamante Donayre, Córdova Lobatón, Echeverría Rodríguez, Gutiérrez Ticona, Huamán Coronado, Infantes Castañeda, Kamiche Morante, Marticorena Mendoza, Mori Celis, Paredes Castro, Paredes Piqué, Robles Araujo, Taipe Coronado, Varas Meléndez, Zegarra Saboya y Zeta Chunga¹.

Se deja constancia de que en la sesión se acordó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del acta para la ejecución de los acuerdos.

I. SITUACIÓN PROCESAL

1.1 Ingreso del proyecto a la Comisión

El proyecto de ley 1996/2021-CR ingreso a las comisiones de Transportes y Comunicaciones y de Salud y Población el 25 de mayo de 2022, como primera y segunda comisión dictaminadora, respectivamente.

La comisión de Transportes y Comunicaciones, el 2 de febrero de 2023, dictaminó el proyecto de ley y lo aprobó por unanimidad con una fórmula sustitutoria.

1.2 Cumplimiento de los requisitos reglamentarios

La iniciativa legislativa materia de dictamen ha sido remitida a esta Comisión de conformidad con lo establecido en el artículo 77 del Reglamento del Congreso de la República.

El proyecto cumple con los requisitos generales y específicos señalados en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, en mérito a lo cual se realizó el estudio correspondiente.

¹ Se encontraban con licencia las congresistas Jáuregui Martínez de Aguayo y Portero López.

1.3 Vinculación con las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional

En el Acuerdo Nacional, desarrollado en el año 2002 con el fin de definir un rumbo para el desarrollo sostenible del país y afirmar su gobernabilidad democrática, se asumió un conjunto de grandes objetivos, plasmados en políticas de Estado. Según la exposición de motivos, el proyecto de ley materia de dictamen guarda vinculación con la Política de Estado 13 del Acuerdo Nacional relativa al "Acceso Universal a los Servicios de Salud y a la Seguridad Social", la cual dispone lo siguiente:

"13. Acceso Universal a los Servicios de Salud y a la Seguridad Social

Nos comprometemos a asegurar las condiciones para un acceso universal a la salud en forma gratuita, continua, oportuna y de calidad, con prioridad en las zonas de concentración de pobreza y en las poblaciones más vulnerables.

Nos comprometemos también a promover la participación ciudadana en la gestión y evaluación de los servicios públicos de salud.

Con este objetivo el Estado: (a) potenciará la promoción de la salud, la prevención y control de enfermedades transmisibles y crónico degenerativas; (b) promoverá la prevención y el control de enfermedades mentales y de los problemas de drogadicción; (c) ampliará el acceso al agua potable y al saneamiento básico y controlará los principales contaminantes ambientales; (d) desarrollará un plan integral de control de las principales enfermedades emergentes y re-emergentes, de acuerdo con las necesidades de cada región; (e) promoverá hábitos de vida saludables; (f) ampliará y descentralizará los servicios de salud, especialmente en las áreas más pobres del país, priorizándolos hacia las madres, niños, adultos mayores y discapacitados; (g) fortalecerá las redes sociales en salud, para lo cual garantizará y facilitará la participación ciudadana y comunitaria en el diseño, seguimiento, evaluación y control de las políticas de salud, en concordancia con los planes locales y regionales correspondientes; (h) promoverá la maternidad saludable y ofrecerá servicios de planificación familiar, con libre elección de los métodos y sin coerción; (i) promoverá el acceso gratuito y masivo de la población a los servicios públicos de salud y la participación regulada y complementaria del sector privado; (j) promoverá el acceso universal a la seguridad social y fortalecerá un fondo de salud para atender a la población que no es asistida por los sistemas de seguridad social existentes; (k) desarrollará políticas de salud ocupacionales, extendiendo las mismas a la seguridad social; (l) incrementará progresivamente el porcentaje del presupuesto del sector salud; (m) desarrollará una política intensa y sostenida de capacitación oportuna y adecuada de los recursos humanos involucrados en las acciones de salud para asegurar la calidad y calidez de la atención a la población; (n) promoverá la investigación biomédica y operativa, así como la investigación y el uso de la medicina natural y tradicional; y (o) reestablecerá la autonomía del Seguro Social."

II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

La propuesta presentada plantea, en los artículos 1 y 2, declarar de interés y necesidad pública la implementación de centros de contacto telefónico en las regiones del país para brindar servicios de salud.

En términos generales, la propuesta legislativa busca brindar un nuevo instrumento para que la población tenga acceso a los servicios de salud a través de contactos telefónicos a nivel nacional.

III. OPINIONES E INFORMACIÓN

3.1 Solicitudes y respuestas de opinión

La Comisión ha remitido solicitudes de opinión a las siguientes instituciones:

Proyecto de Ley 1996/2021-CR:		
Institución	Nro. de oficio	Fecha
Colegio Médico del Perú	2122-2021-2022/CSP/CR	10-06-2022
Ministerio de Economía y Finanzas	2122-2021-2022/CSP/CR	10-06-2022
Asamblea Nacional de Gobiernos Regionales	2122-2021-2022/CSP/CR	10-06-2022

3.2 Opiniones recibidas²

Se ha recibido y considerado las siguientes opiniones sectoriales:

- **MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS.** Mediante el Oficio N° 2035-2023-EF/10.01, del 6 de octubre de 2023, señala:
(...) *si bien el Análisis Costo Beneficio de la Exposición de Motivos indica que “La presente iniciativa legislativa no irroga gastos al tesoro público”, desde el punto de vista estrictamente presupuestario, se formula observación al Proyecto de Ley, debido a que establece como medida la implementación de centros de contacto telefónico en diversas regiones del país para brindar servicios de salud, lo que podría implicar mayores gastos a los previstos en el presupuesto institucional del Ministerio de Salud y los Gobiernos Regionales, en tanto que el financiamiento de las acciones para su implementación conllevarían gastos relacionados a la elaboración de expedientes técnicos, la ejecución física de las inversiones, así como potenciales gastos administrativos, de equipamiento, logísticos, operativos y/o de mantenimiento; los cuales no se encuentran previstos en el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023, aprobado mediante la Ley N° 31638, ni para los siguientes años fiscales, y por ende, su aplicación demandaría recursos adicionales al Tesoro Público”.*
- **ASAMBLEA NACIONAL DE GOBIERNOS REGIONALES.** Mediante el Oficio N° 990-2022-ANGR/P, del 23 de setiembre de 2025, hace llegar la opinión técnico legal de la ANGR —en representación de los 25 Gobiernos Regionales del Perú— señalando encontrarse DE ACUERDO (con observación) con el proyecto de Ley.
(...) observaciones a la iniciativa legislativa presentada:
 - La implementación del servicio no debe suponer una carga presupuestal para los gobiernos regionales.
 - Las coordinaciones con los gobiernos regionales y locales para la implementación del servicio deben ser del más alto nivel a fin de determinar las condiciones de operación.

² Cuando corresponde, se reproduce textualmente el contenido de las opiniones, a fin de garantizar la integridad de los pronunciamientos.

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 1996/2021-CR, QUE PROPONE LA LEY QUE DECLARA DE INTERÉS NACIONAL LA IMPLEMENTACIÓN DE CENTROS DE CONTACTO TELEFÓNICO O “CONTACT CENTER” A NIVEL NACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

- **MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES**³. Mediante el Oficio 2793-2022/MTC/04, del 13 de octubre de 2022, manifestó que el sector Comunicaciones carece de competencia para emitir opinión sobre el Proyecto de Ley N° 1996/2021-CR
- **MINISTERIO DE SALUD**⁴. Mediante el Oficio D002076-2022-SG-MINSA, del 12 de diciembre de 2022, manifiesta que es viable y efectúa las siguientes sugerencias:
 - En lugar de utilizar el término Centros de Contacto Telefónico se haga uso del término “**contact center**”, debido a que éste expande los canales mediante los cuales se interactúa con el público, ya que además de hacer y recibir llamadas, también maneja emails, faxes, mensajes instantáneos, videos y llamadas conmutadas o IP.
 - Se debe tener en cuenta que, la declaración de interés y necesidad pública implicará la dación de normas de desarrollo y gestión para que se cumpla la finalidad.
- **ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL**⁵. Mediante Carta 00230-PD/2022, del 16 de noviembre de 2022, señala que el OSIPTEL está facultado para emitir opinión técnica sobre los servicios de telecomunicaciones, no pudiendo establecer sugerencias sobre otros aspectos, como los relacionados a la implementación de centrales telefónicas, la cobertura de servicios de salud en regiones, así como los servicios que brinda la central de contacto telefónico del Ministerio de Salud al que alude el Proyecto de Ley.
- **OPINIONES CIUDADANAS**. Al 31 de octubre de 2025, no se han publicado opiniones ciudadanas en el portal institucional del Congreso de la República.

IV. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política del Perú.
- Reglamento del Congreso de la República.
- Ley 26842, Ley General de Salud.
- Ley 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley 30421, Ley Marco de Telesalud y sus modificatorias.
- Resolución Ministerial 146-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa 286-MINSA-2020/DIGTEL: Directiva Administrativa para la adecuación de la organización de los servicios de salud con énfasis en el primer nivel de atención de salud frente a la pandemia por Covid-19 en el Perú.
- Decreto Supremo 005-2021-SA, aprueba el Reglamento de la Ley 30421.
- Decreto Legislativo 1490 que fortalece los alcances de la Telesalud.

³ Opinión remitida a la Comisión de Transportes y Comunicaciones. Ver en: <https://wb2server.congreso.gob.pe/spley-portal-service/archivo/NTI3NDE=/pdf>

⁴ Opinión remitida a la Comisión de Transportes y Comunicaciones. Ver en: <https://wb2server.congreso.gob.pe/spley-portal-service/archivo/NiMyODk=/pdf>

⁵ Opinión remitida a la Comisión de Transportes y Comunicaciones. Ver en: <https://wb2server.congreso.gob.pe/spley-portal-service/archivo/NTkwNTE=/pdf>

V. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA

5.1 Marco legal vinculado con la propuesta

El fondo de la propuesta guarda coherencia con lo que dispone la **Constitución Política** respecto al derecho fundamental a la salud, que comprende el acceso a condiciones mínimas de salubridad, a fin de vivir una vida digna, además del derecho al cuidado de la salud personal, esto es, la atención de la salud en forma oportuna y apropiada. Además, conforme al artículo 9 del texto constitucional el Estado determina la Política Nacional de Salud, correspondiendo al Poder Ejecutivo normar y supervisar su aplicación.

La Ley 26842, **Ley General de Salud** (LGS), establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, su protección es de interés público, siendo responsabilidad del Estado regularla y vigilarla.

El Estado, a través del Ministerio de Salud, conduce la **Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030** “Perú, País Saludable”, la misma que fue aprobada mediante Decreto Supremo 026-2020-SA, la cual expresa que “es una política liderada por el Ministerio de Salud, con enfoque territorial, formulada de forma consensuada con los sectores responsables de intervenir en los determinantes sociales de salud priorizados y con los Gobiernos Regionales y Locales, que gestionan los servicios de salud en sus respectivas jurisdicciones, estableciendo los cuidados y atenciones de salud que reciben las personas, familias y comunidades a lo largo de su vida y las intervenciones sobre los determinantes sociales de salud priorizados, basada en el enfoque de “Cuidado Integral por Curso de Vida”, los principios del derecho y equidad en salud, la atención primaria de la salud (APS), la determinación social de la salud, la gestión territorial, la Política de Igualdad de Género, la Política Sectorial de Salud Intercultural y la Política Nacional de Gestión ante Desastres⁶.

“La Política incluye al Sistema Integrado de Identificación de la Afiliación al Aseguramiento Universal en Salud (AUS), el Programa de Cuidados Integrales de Salud por Curso de Vida, con énfasis en las 15 prioridades nacionales de salud; Implementación progresiva de Redes Integradas de Salud (RIS); **Servicios de Telesalud que utilizan dispositivos fijos y móviles y de multiplataformas, para la provisión de servicios de salud a distancia, que fortalecen las Redes Integradas de Salud y facilitan el acceso efectivo de la población**”.⁷

5.2 Acceso a servicios de salud a distancia

El concepto de atención a la persona con servicios de salud a distancia, caracterizados por su frecuencia y continuidad, se halla comprendido dentro de la

⁶ POLÍTICA NACIONAL MULTISECTORIAL DE SALUD AL 2030 “PERÚ, PAÍS SALUDABLE”.

⁷ Ídem.

política pública de salud y se orienta a brindar atenciones básicas, muchas veces de emergencia y procura establecer la confianza en el sistema de salud a nivel nacional.

La preocupación por mejorar el acceso a servicios de salud a distancia se ha manifestado y cobrado real importancia en el contexto de la crisis sanitaria del 2020. Específicamente, la atención a través del teléfono se constituyó en una de las principales herramientas, tanto para brindar información, monitoreo y como medio eficaz para consultas y consejos oportunos. Las restricciones de movilidad y medidas sanitarias impulsaron la frecuencia de la demanda de este servicio.

Otra de las situaciones que justifican la necesidad de este servicio, se encuentra en las debilidades que enfrenta la infraestructura hospitalaria, la falta de profesionales de salud a nivel nacional, entre otros factores que conllevan a que los pacientes no sean atendidos en casos urgentes, sean atendidos a destiempo o se desatienda los casos de menor importancia.

La importancia del uso de las tecnologías de información y comunicación mostró su efectividad, como se ha señalado, en las épocas difíciles de la pandemia ocasionada por la Covid-19, ocasión en la que se estima pudo salvar muchas vidas. Conforme se cita en la exposición de motivos del proyecto de ley, a través de la **central telefónica de la línea 113** se habilitaron mil canales para atender 50 mil teleconsultas por día, lo que permitió advertir el rol fundamental de los canales de orientación a la población, convirtiéndose en la puerta de acceso hacia los servicios del Minsa.

La efectividad comprobada de esta herramienta permite que, si no es posible llevar al médico especialista de manera presencial a los lugares más alejados de la capital, esta atención pueda llegar a través de las tecnologías de información y comunicación. Adicionalmente, otra ventaja del uso de los servicios de salud a distancia se encuentra que además de salvar vidas, brinda tranquilidad en el seguimiento a los pacientes y descongestiona los centros de salud.

5.3 Algunas consideraciones sobre la línea gratuita 113 del Ministerio de Salud

- Brinda información y orientación en salud las 24 horas del día y durante todo el año, de forma gratuita por la plataforma informativa que es desarrollada por el MINSA.
- Este servicio está conformado por un equipo multidisciplinario de profesionales en medicina, obstetricia, enfermería, psicología y nutrición.
- Atiende consultas y denuncias de atención en salud.
- Cifras de atención proporcionadas por el MINSA⁸:
 - **De enero a mayo de 2025**, se gestionó la atención de 177 051 llamadas, un promedio 1164 orientaciones diarias, sobre consultas en

⁸ En <https://www.gob.pe/555-recibir-informacion-y-orientacion-en-salud>

medicina, enfermería, obstetricia, nutrición, psicología, Seguro Integral de Salud (SIS) e información sobre servicios y trámites.

- **En 2024:** Más de 135,000 llamadas se registraron para orientación en salud mental.
- **En 2023:** Se brindaron más de 440,000 teleorientaciones en total.
- **En 2022:** La Línea 113 atendió más de 2 millones de consultas en el año.

A través de la Línea 113, se brinda información sobre dengue o enfermedades relacionadas a lluvias, huaicos, entre otros (opción 1), así como orientación sobre la nueva variante coronavirus (opción 2), atención por profesional de la salud (opción 3). Asimismo, información relacionada al Seguro Integral de Salud (opción 4); orientación en salud mental y psicología (opción 5); campañas de salud, trámites y otros (opción 6); y finalmente, información sobre la Superintendencia Nacional de Salud (opción 7).

5.4 Análisis del contenido de la propuesta

La iniciativa legislativa propone fortalecer la implementación de centrales telefónicas en las regiones del país y así acercar a la población a los servicios de salud, especialmente a aquellos ciudadanos que no pueden acceder a un centro de salud.

Adicionalmente, la propuesta se vincula con los Ejes de la Política General de Gobierno para el Periodo 2021-2026, es decir, se orienta tal como señala la exposición de motivos: con el Eje 1, Generación de bienestar y protección social con seguridad alimentaria. 1.2 Preservar la vida y la salud. Líneas de intervención 1.2.4 Fortalecer el servicio de telesalud para la población de zonas aisladas. Eje 3: Impulso de la ciencia, tecnología e innovación. 3.1 Impulsar la ciencia, tecnología e innovación como pilares del desarrollo. Líneas de intervención 3.1.6 Desarrollar e incorporar la investigación e innovación tecnológica en las estrategias para la prevención de riesgos y amenazas, protección del daño, recuperación de la salud y de las capacidades de la población.

Cabe precisar que el Ministerio de Salud opinó favorablemente sobre la iniciativa señalando que *“declarar de interés y necesidad pública la implementación de centros de contacto telefónico en las regiones del país para brindar servicios de salud, responde a la necesidad de simplificar el proceso de acceso del paciente a la atención en salud, teniendo en cuenta que la mayoría de IPRESS, hospitales o servicios médicos de apoyo, disponen de diversos números de contacto, los que en lugar de facilitar el acceso del ciudadano, en muchas oportunidades hace que los pacientes se pongan en contacto con áreas que no son competentes para el abordaje de la atención que requiere el paciente, generando en él, una percepción negativa de los servicios de salud que brinda el Estado a través de las entidades de salud y un retraso en la atención oportuna para el tratamiento de la enfermedad del ciudadano, que tiene un costo no solo en salud, sino también le genera un costo adicional”*.

En dicha línea, la comisión considera que la propuesta resulta favorable para el objetivo de llegar a la población sin obstáculos, de manera inmediata, gratuita,

principalmente en casos de emergencia o crisis por temas de salud mental o física. Además, brinda la posibilidad de un primer contacto con profesionales de la salud para orientación, diagnóstico o prevención dejando de lado las distancias o la falta de recursos.

Otra característica que hay que resaltar es que se trata de una línea telefónica de atención capaz de funcionar las 24 horas del día, los 7 días de la semana y que, a través de esta, cualquier persona, independientemente de su edad o ubicación puede obtener ayuda cuando la necesite.

Asimismo, debe señalarse que de conformidad con la Ley 30421, Ley Marco de Telesalud, la telesalud es una estrategia de **utilización de recursos sanitarios que optimiza la atención en los servicios de salud fortaleciendo el proceso de descentralización del sistema nacional de salud valiéndose de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC)**. La norma señala además que el desarrollo de la telesalud incluye la prestación de los servicios de salud; la gestión de los servicios de salud; la información, educación y comunicación a la población sobre los servicios de salud; y el fortalecimiento de capacidades del personal de salud, entre otros.

De acuerdo con la información del Minsa, el servicio se caracteriza por:

- **Información y orientación:**
Brinda información relevante sobre condiciones de salud y orienta a pacientes respecto de especialidades y ubicación de los centros de salud.
- **Complemento a la telemedicina:**
Si bien la telemedicina se encuentra en proceso de expansión, una llamada a la línea telefónica constituye una medida complementaria de apoyo al paciente. Dicho contacto realimenta los programas y permite su desarrollo.
- **Gestión eficiente:**
Permite mejorar los vínculos entre personal de la salud, paciente e instituciones sanitarias agilizando procesos y la continuidad de la atención.
- **Apoyo a la atención primaria:**
La línea telefónica se convierte en el mejor aliado de la atención primaria porque acerca a la población de lugares remotos o a los adultos mayores que por imposibilidad física tienen dificultades en el desplazamiento.

La propuesta legislativa contenida en el Proyecto de Ley 1996/2021-CR encuentra respaldo en experiencias internacionales que han reconocido la necesidad de brindar un fácil acceso a los servicios de salud a la población, tal es el caso de:

Argentina

Cuenta con la línea 0800-222-72583 (SALUD) para información general sobre servicios y trámites, líneas específicas como la 144 para violencia de género o el 107 (SAME) para emergencias médicas, o líneas de atención de la salud mental de

cada provincia o ciudad. También existen servicios de telemedicina y consultas especializadas como la Línea 0800 Salud Sexual (0800-222-3444).

Chile

Cuenta con líneas de atención telefónica de salud como Salud Responde (600 360 7777) para consultas generales de salud las 24 horas, Fonosida (800 378 800) para temas relacionados con VIH/SIDA, y la Línea de Prevención del Suicidio (4141) para intervenciones en crisis de salud mental, disponible las 24/7.

Permite acceder a un servicio telefónico compuesto por médicos, enfermeros, enfermeras, matrones y matronas del Ministerio de Salud (MINSAL). Se accede a información, apoyo y educación respecto de los derechos y beneficios que ofrece la red de salud.

5.5 Normas de carácter declarativo

En términos generales, cabe señalar que las normas de carácter declarativo no cuentan con una regulación expresa en el ordenamiento jurídico nacional. El término “interés nacional” ha sido incorporado en el artículo 63 y en el numeral 19 del artículo 118 de la Constitución Política del Perú, como un requisito para la adopción de medidas en materia económica y financiera.

Asimismo, concordando con la posición del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos⁹, una norma declarativa sirve de sugerencia para que el Poder Ejecutivo u otros poderes o niveles de gobierno adopten medidas respecto de determinada situación, ante la imposibilidad del legislador de proponer alguna iniciativa de gasto en la ejecución del presupuesto.

VI. ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO

La aprobación de la presente norma declarativa no genera impacto económico en el presupuesto estatal, debido a que no impone ninguna obligación jurídica, ni contraviene lo dispuesto en el artículo 79 de la Constitución Política y porque, constitucionalmente, es el Poder Ejecutivo el competente para presentar iniciativas que generen gasto.

Los beneficios y costos de la iniciativa legislativa que se propone aprobar se muestran a continuación:

⁹ Consulta Jurídica N° 024-2018-JUS/DGDNCR, elaborada por la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Análisis de beneficios

Involucrados	Beneficios
Población	• Atención a distancia para el cuidado de la salud de modo efectivo, especialmente de emergencias. • Brindar información sobre los diversos servicios que se ofrece: ubicación de centros de atención, vacunas, salud mental, etc.
Estado	• Permite acercar los servicios de protección, atención de la salud a poblaciones alejadas. • La prevención de diversas enfermedades a menores costos sociales y de modo masivo.

Elaboración: Comisión de Salud y Población.

Análisis de costos

Involucrados	Costos o desventajas
Estado. Gobiernos regionales y locales. Población.	No se aprecian desventajas porque se ejecutará de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria de cada entidad.

Elaboración: Comisión de Salud y Población.

VII. CONCLUSIÓN

Por lo expuesto, la Comisión de Salud y Población, de conformidad con el literal b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, recomienda la **APROBACIÓN** del proyecto de ley **1996/2021-CR**, con el texto sustitutorio siguiente:

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 1996/2021-CR, QUE PROPONE LA LEY QUE DECLARA DE INTERÉS NACIONAL LA IMPLEMENTACIÓN DE CENTROS DE CONTACTO TELEFÓNICO O "CONTACT CENTER" A NIVEL NACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

TEXTO SUSTITUTORIO

LEY QUE DECLARA DE INTERÉS NACIONAL LA IMPLEMENTACIÓN DE CENTROS DE CONTACTO TELEFÓNICO O "CONTACT CENTER" A NIVEL NACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Artículo único. Declaración de interés nacional

Se declara de interés nacional la implementación de centros de contacto telefónico o "contact center" a nivel nacional para la prestación de servicios de salud.

Dese cuenta.

Sala Martha Hildebrandt Pérez-Treviño - Plataforma Microsoft Teams.

Lima, 4 de noviembre de 2025.



Firmado digitalmente por:
RUIZ RODRIGUEZ Magaly
Rosmery FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10/11/2025 16:14:48-0500



Firmado digitalmente por:
TAIPE CORONADO Maria
Elizabeth FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18/11/2025 09:54:41-0500



Firmado digitalmente por:
PORTALATINO AVALOS Kelly
Roxana FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11/11/2025 16:58:02-0500

MAGALY RUÍZ RODRÍGUEZ
Presidenta



Firmado digitalmente por:
PICÓN QUEDO Luis Raul FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11/11/2025 15:30:49-0500



Firmado digitalmente por:
PICÓN QUEDO Luis Raul FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11/11/2025 15:31:31-0500



Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ TICONA Paul
Silvio FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/11/2025 10:12:52-0500

LUIS PICÓN QUEDO
Secretario



Firmado digitalmente por:
MARTICORENA MENDOZA Jorge
Alfonso FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/11/2025 18:27:14-0500



Firmado digitalmente por:
MORI CELIS Juan Carlos
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17/11/2025 11:28:18-0500



Firmado digitalmente por:
ARRIOLA TUEROS JOSE
ALBERTO FIR 25542661 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12/11/2025 11:39:28-0500



Firmado digitalmente por:
ECHEVERRIA RODRIGUEZ
Hamlet FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12/11/2025 15:29:41-0500



Firmado digitalmente por:
HUAMAN CORONADO Raul FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/11/2025 12:11:35-0500



Firmado digitalmente por:
KAMICHE MORANTE Luis
Roberto FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/11/2025 13:07:51-0500



Firmado digitalmente por:
PAREDES CASTRO Francis
Jhasmina FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17/11/2025 11:43:09-0500



Firmado digitalmente por:
PAREDES PIQUE Susel Ana
Maria FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17/11/2025 15:10:07-0500

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 1996/2021-CR, QUE PROPONE LA LEY QUE DECLARA DE INTERÉS NACIONAL LA IMPLEMENTACIÓN DE CENTROS DE CONTACTO TELEFÓNICO O “CONTACT CENTER” A NIVEL NACIONAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

Siguen firmas [...].



Firmado digitalmente por:
ROBLES ARAUJO Silvana
Emperatriz FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17/11/2025 16:12:17-0500



Firmado digitalmente por:
VARAS MELENDEZ Blas
Marcial FAU 20161749126 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18/11/2025 14:29:00-0500



Firmado digitalmente por:
ZETA CHUNGA Cruz Maria
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18/11/2025 15:20:47-0500



Firmado digitalmente por:
BUSTAMANTE DONAYRE Carlos
Ernesto FAU 20161749126 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 18/11/2025 17:31:46-0500



Firmado digitalmente por:
CORDOVA LOBATON Maria
Jessica FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20/11/2025 10:47:00-0500



Firmado digitalmente por:
ZEGARRA SABOYA Ana
Zadith FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20/11/2025 13:48:30-0500



Firmado digitalmente por:
INFANTES CASTAÑEDA Mery
Biana FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19/11/2025 15:53:35-0500