



PROYECTO DE LEY QUE INCORPORA EL DERECHO A LA ATENCIÓN DIGNA EN LOS SERVICIOS DE SALUD.

A iniciativa de la **CONGRESISTA JHAKELINE KATY UGARTE MAMANI**, integrante del grupo parlamentario **JUNTOS POR EL PERÚ - VOCES DEL PUEBLO - BLOQUE MAGISTERIAL**, ejerciendo el derecho de iniciativa legislativa que le confiere el artículo 107 de la Constitución Política del Perú y de conformidad con lo establecido en los artículos 22-C, 67, 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, propone la siguiente iniciativa legislativa:

FÓRMULA LEGAL

“PROYECTO DE LEY QUE INCORPORA EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR EL DERECHO A LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN DIGNA EN LOS SERVICIOS DE SALUD”

Artículo 1. - Objeto

La presente ley tiene por objeto modificar el artículo 67.4 de la Ley 29571, para incorporar el derecho de la atención e información digna en los servicios de salud en general.

Artículo 2. - Finalidad

La presente tiene por finalidad reforzar, garantizar y efectivizar el derecho de atención e información dignas en los servicios de salud.

Artículo 3. - Modificación del numeral 67.4 del artículo 67 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Se modifica el numeral 67.4 del artículo 67 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el mismo que quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 67. Protección de la salud

[...]

67.4 El derecho a la protección de la salud del consumidor es irrenunciable. **Los consumidores de los servicios de salud tienen el derecho a la atención digna que incluye que se les traslade la información sobre su salud con dignidad.** Sin perjuicio del pleno reconocimiento de estos derechos conforme a la normativa de la materia, los consumidores tienen, de acuerdo **con** el presente Código, entre otros, los siguientes derechos:

- a. A que se les brinde información veraz, oportuna y completa sobre las características, condiciones económicas y demás términos y condiciones del producto o servicio brindado.
- b. A que se les **dé información con dignidad**, en términos comprensibles y dentro de las consideraciones de ley, la información completa y continua sobre su



JHAKELINE KATY UGARTE MAMANI
Congresista de la República

proceso, diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, así como sobre los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias sobre los productos o servicios brindados.

- c. A que se les comunique de forma suficiente, clara, oportuna, veraz y fácilmente accesible, todo lo necesario para que puedan dar su consentimiento informado, previo a la entrega de un producto o la provisión de un servicio”.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA Y FINAL

ÚNICA.- El Poder Ejecutivo emite las normas complementarias para el cumplimiento de lo dispuesto en la presente ley en el plazo de sesenta días contados a partir de su vigencia.

Lima, 18 de diciembre de 2025.



Firmado digitalmente por:
SANCHEZ PALOMINO Roberto
Helbert FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14/01/2026 12:53:26-0500



Firmado digitalmente por:
UGARTE MAMANI Jhakeline
Katy FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/01/2026 15:47:48-0500



Firmado digitalmente por:
SANCHEZ PALOMINO Roberto
Helbert FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14/01/2026 12:53:58-0500



Firmado digitalmente por:
VASQUEZ VELA Lucinda FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16/01/2026 09:25:52-0500



Firmado digitalmente por:
COAYLA JUAREZ Jorge
Samuel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/01/2026 10:39:39-0500



Firmado digitalmente por:
QUISPE MAMANI Wilson
Rusbel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20/01/2026 10:47:32-0500



Firmado digitalmente por:
TACURI VALDIVIA German
Adolfo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20/01/2026 14:41:35-0500

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. FUNDAMENTOS DE LA PROPUESTA

La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que los servicios de salud deben cumplir con información veraz, suficiente y oportuna, protegiendo al paciente como consumidor, garantizando su derecho a una atención segura, exigiendo la entrega de información relevante para decisiones informadas, y regulando aspectos como la publicidad y la calidad, asegurando la protección contra cláusulas abusivas, y promoviendo la transparencia y equidad en la relación proveedor-paciente, aunque existen normas sectoriales específicas para salud.

La Ley General de Salud, Ley 26842 establece de manera clara el derecho a la atención digna para los usuarios de los servicios de salud. De acuerdo con el Título I de la ley, que trata sobre los derechos, deberes y responsabilidades concernientes a la salud individual, toda persona usuaria de los servicios de salud tiene derecho:

- Al respeto de su personalidad, dignidad e intimidad.

Este derecho se complementa con otras exigencias que refuerzan el concepto de una atención digna y de calidad:

- **Calidad del Servicio**

Toda persona tiene derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud cumplan con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales.

- **No Discriminación**

El usuario tiene derecho a no ser discriminado debido a cualquier enfermedad o padecimiento que le afecte.

- **Información y consentimiento**

Tienen derecho a que se les brinde información veraz, oportuna y completa sobre las características del servicio, las condiciones económicas, y demás términos y condiciones. Además, tienen derecho a que se les comunique todo lo necesario para que puedan dar su consentimiento informado, previo a la aplicación de cualquier procedimiento o tratamiento, y tienen el derecho a negarse a dicho tratamiento.

- **Reserva de Información**

El usuario puede exigir la reserva de la información relacionada con el acto médico y su historia clínica, con las excepciones establecidas por la ley.

En resumen, la atención digna se garantiza a través del respeto explícito a la dignidad del paciente y el aseguramiento de que los servicios cumplan con la calidad prometida, la no discriminación y la transparencia en la información.

2. MARCO LEGAL

La propuesta se sustenta en un sólido marco normativo, que busca proteger los derechos de millones de consumidores, mediante la transparencia de precios.

Entre las principales disposiciones legales emitidas, destacan:

- Constitución Política del Perú.
- Reglamento del Congreso de la República.
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Ley 26842, Ley General de Salud.
- Ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo
- Ley 26889, Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa
- Ley 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud
- Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones de Indecopi.
- Ley 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Declaración Universal de Derechos Humanos

3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Durante el año 2025 se reportaron las siguientes situaciones:

1. *Una gestante en Lambayeque que, con 20 semanas de embarazo, ingresó al servicio de emergencia del Hospital Las Mercedes de Chiclayo y que, luego de ser evaluada, fue trasladada al Hospital Regional de Lambayeque, previa coordinación, debido al diagnóstico de "aborto retenido, cesareada dos veces y anemia moderada". No obstante, cuando llegó a este nosocomio se le negó la atención luego de que un médico determinara que no era una emergencia, por lo que la paciente finalmente tuvo que ser llevada a una clínica privada para recibir la atención que requería.¹*

¹ <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-pide-mejorar-trato-y-atencion-a-pacientes-en-hospitales-del-gobierno-regional-de-lambayeque/>

2. *El otro caso, a una paciente que también ingresó por emergencia al Hospital Las Mercedes de Lambayeque por fuertes dolores de rótula, con recomendación de intervención quirúrgica y cambio de catéter por el que se le administra medicamentos para el dolor. Sin embargo, también habría sido víctima de malos tratos e indiferencia.*
3. *La Defensoría del Pueblo en Ayacucho¹ solicitó la adopción de medidas urgentes para garantizar una atención médica oportuna, de calidad y culturalmente pertinente a los pueblos indígenas, tras conocer el caso de una pareja de esposos, ambos integrantes de la comunidad nativa Matsigenka, ubicada en el Valle de los Ríos Apurímac, Ene y Mantaro (VRAEM). La mujer de 30 años de edad sufrió graves complicaciones de salud tras el parto, lo que derivó en la extirpación de su útero. Ella fue atendida inicialmente en el Hospital de Apoyo de San Francisco y posteriormente derivada al Hospital Regional de Ayacucho, donde se evidenció una deficiente atención médica y la ausencia de información clara y comprensible para su pareja. El caso evidencia presunta vulneración al derecho a la atención digna y la existencia de barreras lingüísticas que impide el traslado de información. Este último aspecto se agrava por la existencia de barreras lingüísticas, ya que el idioma materno del ciudadano es el matsigenka y su segunda lengua el quechua, lo cual limitó la comprensión eficiente sobre el estado de salud de su pareja.*

Así también, es muy común escuchar a diversos usuarios de los servicios de salud que se les trató en forma indiferente y sin empatía cuando se le ha comunicado una enfermedad como puede ser un cáncer, es así que un trato inhumano al comunicar cáncer implica frialdad, brusquedad, falta de empatía, no escuchar, usar jerga médica excesiva, dar información en dosis inadecuadas o no ofrecer esperanza; el trato humanizado requiere empatía, claridad, escuchar activamente, dar información progresiva y adaptada al paciente, respetar su ritmo, validar sus emociones, y comprometerse con su cuidado, evitando el abandono o frases que no dañen la dignidad y la lucha del paciente.

4. NECESIDAD DE DAR SOLUCIÓN A DICHA PROBLEMÁTICA

¹ <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-exige-garantizar-atencion-en-salud-adecuada-con-pertinencia-intercultural-a-miembros-del-pueblo-indigena-matsigenka-en-ayacucho/>

Estos casos revelan deficiencias en el trato humano y la oportunidad de la atención, a pesar de que la Ley 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor) y la Ley General de Salud (Ley 26842) ya establecen los derechos que se señalan líneas arriba.

La atención médica adecuada no solo requiere la evaluación formal del paciente, sino también un trato asertivo y amable que respete su dignidad.

Son características del trato inhumano:

- Falta de empatía, o actitud distante, fría o cruel, sin validar las emociones del paciente.
- Mala comunicación, al no escuchar, asumir lo que sabe, interrumpir, o hablar solo en términos técnicos (jerga médica).
- Brusquedad al decir las cosas sin tacto, solo por ser "directo", lo que genera miedo y aislamiento.
- Información inadecuada al dar demasiada información de golpe, o muy poca, o no ofrecer un plan alternativo, generando incertidumbre.
- Cierre de la esperanza, al señalar frases como "no hay nada más que hacer", que es antiético y abandona al paciente, según

Los casos reportados incluyen la falta de atención oportuna, malos tratos e indiferencia, y la negación de atención de emergencia a una gestante, obligándola a buscar una clínica privada.

A la luz de estos problemas concretos, se hace necesario establecer estándares de servicio idóneo en los servicios de salud que incluyan el respeto a la dignidad humana adecuar la Ley 29571, que rige la prestación de servicios de salud en concordancia a la Ley 26842, Ley General de Salud.

En efecto, es necesario que el Congreso de la República plantee soluciones legales y técnicas para resolver esta problemática.

5. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Si bien el Código de Protección y Defensa del Consumidor consigna los derechos de los consumidores en los servicios de salud y aunque la Ley 26842 ya consagra el derecho al respeto de la personalidad, dignidad e intimidad del usuario de servicios de salud, la Ley 29571, como código de protección al consumidor, debe explicitar la obligatoriedad del trato humano y la respuesta

efectiva a la necesidad de salud, vinculando su incumplimiento a la responsabilidad del proveedor.

Por dicha razón se propone mejorar la redacción del artículo 67 referido a la Protección de la salud, bajo los siguientes términos:

1. Definición de Trato Digno y No Indiferencia

Se debe incorporar explícitamente el requisito de que la atención se brinde en el marco del respeto a la dignidad (ya establecido en la Ley General de Salud) y detallar que esto incluye la prohibición de la indiferencia y los malos tratos. Esto transformaría el requisito ético general en una obligación de cumplimiento exigible bajo la normativa de consumo.

2. Garantía de Oportunidad y Efectividad de la Atención

Reforzar la obligación del proveedor (establecimiento de salud) de asegurar que la atención médica no solo se preste, sino que sea oportuna y adecuada y que el tratamiento sea efectivo para aliviar o curar la dolencia. Esto aborda directamente la queja por falta de atención oportuna y la indiferencia ante dolencias.

3. Responsabilidad Específica por Denegación de Emergencias

Aunque el Código ya establece la responsabilidad por negligencia, se debería añadir una cláusula específica, inspirada en los hechos de la Defensoría, que establezca la responsabilidad agravada del establecimiento de salud por la denegación de atención médico-quirúrgica de emergencia cuando esta sea requerida, sin perjuicio de la obligación legal de atenderlas para proteger la vida, salud e integridad.

Esto se aplicaría incluso si el personal médico, de manera imprudente, determina incorrectamente que no existe una emergencia

Por ello, se propone la modificación al artículo 67 de la Ley 29571, que establece que los consumidores de los servicios de salud tienen el derecho a la atención digna que incluye que se les traslade la información sobre su salud con dignidad. Sin perjuicio del pleno reconocimiento de estos derechos conforme a la normativa de la materia, los consumidores tienen, de acuerdo con el presente Código, entre otros, los siguientes derechos:

Dentro de dichos derechos se establece que los consumidores se les dé información con dignidad, en términos comprensibles y dentro de las consideraciones de ley, la información completa y continua sobre su proceso, diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, así como sobre los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias sobre los productos o servicios brindados.

II. EFECTOS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

El efecto de incorporar la modificación propuesta al artículo 67 de la Ley 29571 sería clarificar el estándar de la calidad humana y comunicativa en la prestación de servicios de salud, haciendo del trato digno un requisito explícito y directamente exigible bajo la legislación de consumo, en complemento a la normativa de salud.

Los principales efectos de esta norma en la legislación nacional serían:

1. Refuerzo de la Obligación del Trato Humano y Digno

La legislación nacional, específicamente la Ley General de Salud (Ley N.º 26842), ya establece que toda persona usuaria de servicios de salud tiene derecho **al respeto de su personalidad, dignidad e intimidad** [39a]. Además, la Defensoría del Pueblo ha señalado que la atención médica adecuada exige, en especial, un **trato asertivo y amable** por parte del personal de salud, en respeto de la dignidad del paciente, y no solo la evaluación formal.

Al incluir explícitamente el derecho a la **"atención digna"** en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571), se consagra formalmente este requisito en la órbita de la protección al consumidor. Esto otorga una vía de protección adicional a los usuarios, ya que el incumplimiento del trato digno pasaría a ser una infracción directa a los derechos del consumidor, sin perjuicio del reconocimiento pleno de estos derechos conforme a la Ley General de Salud.

La Ley 29571 ya obliga a los establecimientos de salud a informar sobre las características, condiciones económicas y términos del servicio, así como sobre los aspectos esenciales vinculados al acto médico. La inclusión del derecho a la atención digna obliga a que la calidad de la prestación no se limite a los aspectos técnicos, sino que se extienda a la calidad del trato humano, atacando directamente la problemática identificada por la Defensoría del Pueblo, como los "malos tratos e indiferencia" y la denegación de atención oportuna.

2. Elevación del Estándar de la Comunicación (Información con Dignidad)

Actualmente, la Ley 29571 garantiza el derecho a recibir información veraz, oportuna y completa y en términos comprensibles sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento.

El efecto de la modificación es que con la inclusión de la frase "que se les traslade la información sobre su salud con dignidad" va más allá de asegurar que la información sea *comprensible* o *completa*. Impone un requisito cualitativo sobre la **forma y el ambiente** en que se comunica la información, lo cual es vital, especialmente al comunicar diagnósticos o pronósticos complejos o graves.

Esto exige que la comunicación se realice con **respeto a la dignidad** de la persona, abordando las deficiencias prácticas donde, a pesar de la precisión médica, el trato resulta insensible o poco asertivo. El concepto de dignidad en la transmisión de información implica considerar los aspectos personales y emocionales del paciente, como su personalidad, que ya son protegidos por la Ley General de Salud [39a].

3. Clarificación de la Responsabilidad del Proveedor

El Código de Consumo establece que el establecimiento de salud es responsable por las infracciones generadas por el **ejercicio negligente, imprudente o imperito** de las actividades del personal.

Sanción por Indiferencia:

Al definir explícitamente la falta de trato digno (incluyendo la comunicación) como un derecho del consumidor, se facilita la imposición de responsabilidades a los establecimientos de salud por actos que, como la indiferencia o los malos tratos denunciados en Lambayeque, constituyen un ejercicio no asertivo del servicio, lo cual caería dentro de la infracción a la protección de la salud y la dignidad. Este derecho se convierte en un estándar objetivo de cumplimiento bajo el régimen de protección al consumidor.

En síntesis, la modificación propuesta tendría el efecto de solidificar el estándar ético del trato digno y la comunicación sensible en el marco legal de protección al consumidor, dotando a los usuarios de herramientas más claras y específicas para exigir un respeto efectivo de su dignidad, que ha sido vulnerada en la práctica por la falta de trato amable e indiferencia, a pesar de la existencia de derechos genéricos en la Ley General de Salud [39a].

III. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

Los costos de la propuesta son principalmente de naturaleza administrativa, de capacitación, y de control.

1. Costo de Implementación y Capacitación

Para cumplir con el estándar legal de "atención digna" y la transmisión de información "con dignidad", las instituciones de salud (públicas y privadas) tendrían que incurrir en costos significativos para sensibilizar y capacitar permanentemente a todo el personal de salud (médico, técnico y auxiliar) en habilidades de comunicación asertiva, trato amable y respeto a la dignidad del paciente.

2. Desafío en la Regulación y Medición de la Dignidad

Mientras que la veracidad y la oportunidad de la información son parámetros relativamente objetivos, definir y medir el incumplimiento del trato o la comunicación "con dignidad" puede ser un desafío regulatorio, ya que implica evaluar la modalidad, el tono y la sensibilidad del personal. Esto requiere que la autoridad de consumo desarrolle estándares detallados y menos subjetivos para evitar ambigüedades en la aplicación de sanciones.

3. Carga Regulatoria y de Fiscalización

El Código ya establece la responsabilidad por el ejercicio negligente del personal. La inclusión explícita del derecho a la atención digna aumentaría la cantidad de quejas susceptibles de ser tramitadas por la vía de consumo



(ISUSALUD). Esto requeriría una mayor inversión de recursos por parte del Estado para la supervisión, investigación y sanción del incumplimiento de estas normas, tal como lo sugiere la Defensoría del Pueblo al pedir visitas de supervisión y sanción al personal infractor.

Pese a los costos descritos preservar la dignidad de los consumidores y usuarios es un bien privilegiado por la propia Constitución Política del Perú, por lo que todo esfuerzo está justificado.

IV. RELACIÓN CON LA AGENDA LEGISLATIVA Y LAS POLÍTICAS DE ESTADO DEL ACUERDO NACIONAL

La presente iniciativa legislativa, guarda relación con las políticas de Estado del Acuerdo Nacional, relacionada a los siguientes aspectos:

La mejora de la legislación de consumo, la garantía de calidad de la atención y el respeto a la dignidad e intimidad del paciente, pilares centrales de la política nacional en materia de salud y derechos humanos.

La iniciativa legislativa guarda concordancia con la Política 15 y 17 del Acuerdo Nacional.

Política 13. Referida al Acceso a los servicios de Salud.

Política 17. Afirmación de la economía social de mercado.

Así como con la Agenda Legislativa para el período anual de sesiones 2024-2025.

· Agenda Legislativa: Punto 69 referido a medidas en favor de los consumidores.