

**PROYECTO DE LEY QUE FORTALECE LOS
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE
SERVICIOS DE SALUD MEDIANTE LA
GARANTÍA DE UNA ATENCIÓN E
INFORMACIÓN DIGNA**

El Grupo Parlamentario LEALTAD NACIONAL, a iniciativa del congresista **GUIDO BELLIDO UGARTE**, en ejercicio de iniciativa legislativa que le confiere el artículo 107 de la Constitución Política del Perú y conforme lo establecen los artículos 22 literal c), 67, 75 y 76 numeral 2 del Reglamento del Congreso de la República, proponen el siguiente Proyecto de Ley.

FÓRMULA LEGAL

El Congreso de la República
Ha dado la siguiente ley:

**LEY QUE FORTALECE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS
DE SALUD MEDIANTE LA GARANTÍA DE UNA ATENCIÓN E INFORMACIÓN DIGNA**

Artículo 1.- Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto fortalecer la protección de los consumidores de servicios de salud, garantizando su derecho a recibir atención e información digna, oportuna, clara, comprensible, accesible y respetuosa de su dignidad humana durante todas las etapas de la prestación de los servicios de salud.

Artículo 2.- Finalidad

La presente ley tiene por finalidad promover el respeto de los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, fortalecer la transparencia y calidad de la atención sanitaria, asegurar el acceso a información suficiente para la toma de decisiones informadas y prevenir prácticas que vulneren la dignidad de los consumidores.

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

Modifícase el literal b) del numeral 67.4) del artículo 67° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

“Artículo 67.- Protección de la salud

(...)

67.4 El derecho a la protección de la salud del consumidor es irrenunciable. Sin perjuicio del pleno reconocimiento de estos derechos conforme a la normativa de la materia, los consumidores tienen, de acuerdo al presente Código, entre otros, los siguientes derechos:

(...)

b. A recibir una atención digna, respetuosa, accesible y libre de cualquier forma de discriminación, así como a que se les brinde, en términos comprensibles y dentro de las consideraciones de ley, información completa, continua, **suficiente, oportuna y veraz sobre su proceso, diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, así como sobre los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias de los productos o servicios brindados, **garantizando en todo momento el respeto de su dignidad, autonomía y derechos fundamentales.****

(...)"

DISPOSICIÓN FINAL COMPLEMENTARIA

ÚNICO. Adecuación normativa

El Poder Ejecutivo, a través del Ministerio de Salud, en coordinación con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y demás entidades competentes, adecúa las disposiciones reglamentarias y normas complementarias que resulten necesarias para la implementación de la presente ley, en un plazo no mayor de noventa (90) días calendario contados desde su entrada en vigencia.

Lima, junio del 2026

The image shows several handwritten signatures in blue ink. In the center, there is a printed nameplate for Guido Bellido Ugarte, a Congressman of the Republic. To the right, there is a signature that appears to be 'Heidy Juárez Calle' and another signature above it. The signatures are scattered across the lower half of the page.

EXPOSICION DE MOTIVOS

I. FUNDAMENTOS DE LA PROPUESTA

1.1. ANTECEDENTES

La protección de la salud constituye un derecho fundamental reconocido por la Constitución Política del Perú y por diversos instrumentos internacionales de derechos humanos suscritos por el Estado peruano. En ese marco, la prestación de servicios de salud debe desarrollarse bajo principios de dignidad humana, igualdad, accesibilidad, calidad y respeto a los derechos de las personas usuarias.

La Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reconoce en su artículo 67 el derecho de los consumidores a la protección de su salud, estableciendo obligaciones para los proveedores de productos y servicios de salud. Asimismo, la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, reconoce derechos vinculados al acceso a la información, al consentimiento informado y al trato digno.

No obstante, pese a la existencia de dicho marco normativo, persisten situaciones en las que los usuarios de los servicios de salud enfrentan dificultades para acceder a información clara, comprensible y oportuna sobre su estado de salud, los procedimientos médicos a los que serán sometidos, los riesgos asociados a los tratamientos y las condiciones de prestación de los servicios. Del mismo modo, continúan registrándose casos de atención deficiente, trato irrespetuoso, actos discriminatorios o prácticas que afectan la dignidad de los pacientes y sus familiares.

Estas situaciones generan asimetrías de información entre los prestadores y los usuarios de los servicios de salud, limitan la capacidad de los pacientes para adoptar decisiones libres e informadas y debilitan la confianza de la ciudadanía en el sistema sanitario.

Si bien la legislación vigente reconoce diversos derechos relacionados con la atención sanitaria, resulta necesario fortalecer expresamente el contenido del derecho a la información y al trato digno dentro del Código de Protección y Defensa del Consumidor, incorporando estándares más precisos que garanticen una atención respetuosa de la dignidad humana y una comunicación efectiva durante todo el proceso asistencial.

En tal sentido, la presente iniciativa legislativa busca reforzar la protección jurídica de los consumidores de servicios de salud mediante la modificación del literal b) del numeral 67.4 del artículo 67 de la Ley N.º 29571, incorporando expresamente el derecho a recibir una atención digna, respetuosa, accesible y libre de discriminación, así como información suficiente, continua, comprensible y oportuna.

En la presente legislatura 2021-2026, se tiene el siguiente antecedente legislativo en la misma materia:

NRO. DE PROYECTO DE LEY	DENOMINACIÓN
13796/2025-CR	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

1.2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La salud constituye un derecho fundamental de toda persona y una condición indispensable para el ejercicio pleno de los demás derechos reconocidos por la Constitución Política del Perú. En tal sentido, la prestación de servicios de salud no solo comprende la ejecución de procedimientos médicos o asistenciales, sino también la garantía de que las personas usuarias reciban un trato digno, respetuoso y libre de cualquier forma de discriminación, así como información clara, suficiente y comprensible que les permita adoptar decisiones informadas respecto de su salud.

En los últimos años, el sistema de salud peruano ha experimentado importantes avances en materia de cobertura y acceso a servicios sanitarios; sin embargo, persisten desafíos relacionados con la calidad de la atención brindada a los usuarios. Entre ellos destacan las deficiencias en la comunicación entre el personal de salud y los pacientes, la entrega de información incompleta o excesivamente técnica, las dificultades para comprender diagnósticos y tratamientos, así como situaciones de trato inadecuado que afectan la dignidad de las personas.

Estas situaciones adquieren especial relevancia considerando que quienes acuden a los servicios de salud suelen encontrarse en una condición de vulnerabilidad física, emocional o psicológica derivada de su estado de salud. En consecuencia, la relación entre el proveedor del servicio y el paciente exige estándares reforzados de protección que aseguren el respeto irrestricto de los derechos fundamentales de la persona humana.

Un caso que evidencia esta problemática fue advertido por la Defensoría del Pueblo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Breña¹, donde se constató que familiares de pacientes hospitalizados debían permanecer durante días en los exteriores del hospital debido a la falta de mecanismos adecuados para recibir información médica. Asimismo, se identificaron problemas de comunicación,

¹ <https://www.gob.pe/institucion/defensoria/noticias/340592-defensoria-del-pueblo-hospital-del-nino-en-brena-debe-brindar-informacion-clara-y-oportuna-a-familiares-de-pacientes>

ausencia de horarios definidos para brindar informes y dificultades para comprender los diagnósticos por el uso de terminología médica especializada. Este hecho puso en evidencia la necesidad de garantizar que los usuarios y sus familiares reciban información clara, comprensible y oportuna durante todo el proceso de atención en salud. Mismo caso ocurrió en el Hospital Víctor Ramos Guardia, en Huaraz².

Si bien la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reconoce actualmente el derecho de los consumidores a recibir información sobre los productos y servicios de salud, resulta necesario fortalecer expresamente el contenido de dicho derecho incorporando la obligación de brindar una atención digna, respetuosa, accesible y libre de discriminación, así como información suficiente, continua, comprensible y oportuna.

La normativa vigente reconoce diversos derechos vinculados a la protección de la salud; sin embargo, la experiencia cotidiana de miles de usuarios evidencia que aún existen brechas importantes entre el reconocimiento normativo y la efectiva garantía de tales derechos.

Con frecuencia, los pacientes reciben información técnica difícil de comprender, insuficiente para conocer las implicancias de un tratamiento o proporcionada de manera tardía, limitando su capacidad para otorgar un consentimiento verdaderamente informado. Asimismo, se registran situaciones en las que los usuarios son objeto de trato indiferente, despersonalizado o discriminatorio, afectándose su dignidad y generando desconfianza en los servicios de salud.

Esta problemática se agrava en el caso de personas adultas mayores, personas con discapacidad, ciudadanos con bajo nivel educativo, hablantes de lenguas originarias y otros grupos en situación de vulnerabilidad, quienes enfrentan mayores dificultades para acceder a información adecuada y ejercer plenamente sus derechos como usuarios de los servicios de salud.

Frente a esta realidad, resulta indispensable fortalecer el marco normativo vigente mediante la incorporación expresa del derecho a recibir una atención digna y una información accesible, suficiente y comprensible dentro del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello permitirá establecer estándares más claros para los prestadores de servicios de salud y reforzar los mecanismos de tutela de los derechos de los pacientes.

La modificación propuesta responde a la necesidad de humanizar la atención sanitaria, reducir las asimetrías de información existentes entre los proveedores y los usuarios de los servicios de salud, garantizar el respeto de la dignidad humana

²<https://www.gob.pe/institucion/defensoria/noticias/351055-defensoria-del-pueblo-hospital-victor-ramos-guardia-de-huaraz-debe-brindar-informacion-oportuna-sobre-pacientes>

y promover una cultura institucional basada en la calidad, la empatía y el respeto de los derechos fundamentales.

La presente iniciativa legislativa encuentra sustento en el marco constitucional, legal e internacional vigente. Para empezar, se tiene el artículo 1 de la Constitución Política del Perú establece que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado. Este principio constituye el fundamento de toda actuación estatal y debe orientar la prestación de los servicios de salud, tanto públicos como privados.

Asimismo, el artículo 2, inciso 1, reconoce el derecho de toda persona a la vida, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar, mientras que el artículo 7 garantiza el derecho a la protección de la salud.

Por su parte, el artículo 65 de la Constitución dispone que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, garantizando su derecho a la información sobre los bienes y servicios puestos a su disposición. En el ámbito de la salud, dicho mandato adquiere especial relevancia debido a la naturaleza sensible de los servicios prestados y a la situación de vulnerabilidad en que suelen encontrarse los pacientes.

La Ley N° 26842, Ley General de Salud, reconoce que la protección de la salud es de interés público y establece la obligación de garantizar una atención adecuada a las personas. De igual forma, la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, reconoce el derecho a recibir información suficiente, oportuna y comprensible, así como a recibir un trato digno y respetuoso.

En el ámbito internacional, la propuesta se encuentra alineada con la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y la Convención Americana sobre Derechos Humanos, instrumentos que reconocen la dignidad inherente de toda persona y la obligación de los Estados de garantizar el acceso a servicios de salud respetuosos de los derechos humanos.

En consecuencia, la modificación propuesta no crea un nuevo derecho, sino que fortalece y desarrolla derechos ya reconocidos por el ordenamiento jurídico nacional e internacional, incorporándolos expresamente en el régimen de protección de los consumidores de servicios de salud.

La protección de la dignidad humana constituye un principio rector del ordenamiento jurídico peruano y debe reflejarse de manera efectiva en la prestación de los servicios de salud. La existencia de deficiencias en la calidad de la atención y en el acceso a información clara, suficiente y comprensible evidencia la necesidad de fortalecer las garantías reconocidas a los usuarios de dichos servicios.

Por ello, el presente Proyecto de Ley que fortalece los derechos de los consumidores de servicios de salud mediante la garantía de una atención e información digna constituye una respuesta normativa necesaria para reforzar la protección de los pacientes, promover una atención sanitaria basada en el respeto de la dignidad humana, reducir las asimetrías de información existentes en la relación médico-paciente y consolidar un sistema de salud más humano, transparente, accesible y respetuoso de los derechos fundamentales de todas las personas. Esto se que acaba forma ni forma

1.3. PROPUESTA DE SOLUCIÓN:

La propuesta legislativa plantea modificar el literal b) del numeral 67.4 del artículo 67 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la finalidad de fortalecer los derechos de los consumidores de servicios de salud. La modificación establece expresamente que toda persona usuaria tiene derecho a recibir una atención digna, respetuosa, accesible y libre de cualquier forma de discriminación, así como a recibir información completa, continua, suficiente, oportuna y veraz respecto de su diagnóstico, pronóstico, alternativas de tratamiento, riesgos, contraindicaciones y demás aspectos vinculados a la prestación del servicio de salud.

Asimismo, la iniciativa incorpora una disposición de adecuación normativa que dispone que el Ministerio de Salud, en coordinación con el INDECOPI y las entidades competentes, adopte las medidas reglamentarias necesarias para asegurar la correcta implementación de la ley.

1.4. AMPARO NORMATIVO

- ✓ Constitución Política del Perú
- ✓ Reglamento del Congreso de la República
- ✓ Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- ✓ Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- ✓ Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

II. EFECTOS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA

La entrada en vigencia de la presente ley modificará el literal b) del numeral 67.4 del artículo 67 de la Ley N° 29571, fortaleciendo el catálogo de derechos reconocidos a los consumidores de servicios de salud. La norma no genera incompatibilidades con el ordenamiento jurídico vigente, sino que complementa y desarrolla los principios y derechos ya reconocidos por la Constitución Política del Perú, la Ley General de Salud, la Ley N° 29414 y demás disposiciones relacionadas con la protección de los usuarios de los servicios de salud. Asimismo, la ley dispone la adecuación de las normas

reglamentarias y complementarias necesarias para garantizar su aplicación efectiva, contribuyendo a una interpretación uniforme y coherente de los derechos de los consumidores en el ámbito sanitario.

III. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

La presente iniciativa legislativa no genera nuevas obligaciones de gasto público para el Estado, puesto que su financiamiento será implementado con el presupuesto de las entidades competentes. Dentro de los beneficios que promueve este Proyecto de Ley se encuentran los siguientes:

ACTORES INVOLUCRADOS	ANÁLISIS	
	BENEFICIO	COSTO
ESTADO	<ul style="list-style-type: none"> • Se fortalecerá el marco de protección de los derechos fundamentales vinculados a la salud y a la dignidad humana. • Se consolidarán las políticas públicas orientadas a la humanización de los servicios de salud. • Se reducirán las controversias y reclamaciones derivadas de deficiencias en la información brindada a los pacientes. • Incrementará la confianza ciudadana en las instituciones prestadoras de servicios de salud. • Mejorarán los estándares de calidad, transparencia y rendición de cuentas en el sistema sanitario. • Se fortalecerá la actuación supervisora y fiscalizadora de las entidades competentes en materia de salud y protección al consumidor. 	<p>Aprobación de la ley, reglamentación y aplicación</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizará una atención basada en el respeto de la dignidad humana y los derechos fundamentales de las personas. • Promoverá relaciones más transparentes entre los establecimientos de salud y los usuarios. 	

<p>SOCIEDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reducirá la vulnerabilidad de los pacientes frente a la asimetría de información existente en la prestación de servicios sanitarios. • Fortalecerá el ejercicio del consentimiento informado mediante el acceso a información clara y comprensible. • Contribuirá a la prevención de actos discriminatorios o de trato indigno dentro de los establecimientos de salud. • Mejorará la experiencia de atención de los pacientes y sus familiares. • Promoverá una cultura de respeto, empatía y calidad en los servicios de salud. 	<p>Ninguno</p>
------------------------	---	-----------------------

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

La presente iniciativa legislativa tiene relación directa con las políticas de Estado en función a la Agenda Legislativa para el periodo anual de sesiones 2024-2025, contenida en RESOLUCIÓN LEGISLATIVA DEL CONGRESO N° 006-2024-2025-CR, según se detalla:

OBJETIVO: II. EQUIDAD Y JUSTICIA SOCIAL

Política de Estado: 11. PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES SIN DISCRIMINACIÓN, respecto al siguiente tema:

- 31. ACCIONES DEL ESTADO CONTRA LA DISCRIMINACIÓN Y LA INEQUIDAD SOCIAL.

Política de Estado: 13. ACCESO UNIVERSAL A LOS SERVICIOS DE SALUD Y A LA SEGURIDAD SOCIAL, respecto al siguiente tema:

- 46. ACCESO, REFORMA, MODERNIZACIÓN Y FINANCIAMIENTO EN EL SISTEMA DE SALUD.