



CIRCULAR MS-DRPIS-UR-1489-2024

Para: Todos los usuarios

Dirección de Regulación de Productos de Interés Sanitario

Unidad de Registros



De: Dr. Walter Steven Arley Roa
Director

Dra. Andrea Morales Fiesler
Jefe Unidad de Registros

Asunto: Canales de atención de consultas de la Unidad de Registros

Fecha: 01 de agosto del 2024

.....

Con el fin de brindar una atención adecuada a todos los usuarios de la Unidad de Registros, se les comunica los correos donde pueden enviar sus consultas, además, de los horarios de atención al usuario.

DIRECCIÓN DE REGULACIÓN DE PRODUCTO DE INTERÉS SANITARIO

Correspondencia y solicitudes de cita con la Dirección:
drpis.correspondencia@misalud.go.cr

Incluyen consultas generales sobre los procesos de la unidad de Normalización y Control y de la unidad de Registros, recepción de fichas de transporte de mercancías peligrosas, correcciones a certificados de registro sanitario, solicitudes de agilización, entre otros.

Para los trámites que antes se realizaban ante la ventanilla de la Dirección de Atención al Cliente y que están relacionados con productos de interés sanitario ahora se recibirán por el correo electrónico: drpis.atencioncliente@misalud.go.cr.



Incluye solicitudes de certificados de libre venta, certificados de buenas prácticas de manufactura, confrontación de documentos y diferentes certificaciones relacionadas a los productos de interés sanitario, entre otras.

UNIDAD DE REGISTROS

Plataforma Regístrelo:

Incidentes que se le puedan presentar sobre el uso de la plataforma Regístrelo pueden dirigir su caso al correo registrelo@racsa.go.cr o al teléfono 1311.

En los casos que le indique de RACSA que debe contactar al administrador del sistema en el Ministerio o que se requiera agregar algún nuevo dato a los catálogos de Regístrelo, se debe solicitar únicamente al correo registrelo.minsa@misalud.go.cr.

Solicitudes de agilización:

Solicitudes de agilización de trámites de inscripción, renovación y cambios post-registro de todos los productos de interés se deben dirigir al correo: drpis.correspondencia@misalud.go.cr. Para aquellos productos de interés sanitario que cumplan requisitos y criterios para la de agilización.

Consultas sobre la clasificación del tipo de producto a registrar:

Cuando se tengan dudas sobre la clasificación del tipo de producto a registrar (por ejemplo, si clasifica como producto natural, suplemento a la dieta, medicamentos, entre otros) se debe enviar al correo: registros.ms@misalud.go.cr, adjuntando la fórmula, etiquetado, ficha técnica cuando aplique y cualquier otro documento que pueda servir para la correcta clasificación del producto.

Solicitud de clasificación de riesgo para Equipo y Material Biomédico:

La solicitud deberá ser enviada por medio del correo electrónico drpis.correspondencia@misalud.go.cr y deben aportar las especificaciones técnicas y médicas originales del fabricante en español y que contengan al menos la siguiente información: Nombre del producto, descripción del producto (formula o material de fabricación y partes que lo componen); ¿para qué se usa?, ¿cómo se usa?



Consultas sobre trámites prevenidos:

Las consultas a trámites prevenidos se deben hacer a través de la plataforma Regístrelo, se tiene disponibles dos oportunidades de consultar por medio del sistema. Solo si se agotan las dos opciones de consulta se podrá realizar la consulta técnica o solicitud de cita por correo electrónico según el tipo de interés sanitario que se trate, aportando copia de las consultas realizadas y de las dos respuestas recibidas por medio de la plataforma de Regístrelo.

Consultas técnicas generales:

Consultas técnicas generales según el tipo de producto o bien, consultas sobre trámites prevenidos una vez agotadas las dos consultas a través de la plataforma Regístrelo, se deben realizar por el siguiente medio, según el tipo de producto de interés sanitario:

- Medicamentos de síntesis química sin requisito de equivalencia terapéutica: ur.medicamentos@misalud.go.cr
- Medicamentos de síntesis química con requisito de equivalencia terapéutica: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/regulacion-de-la-salud?layout=edit&id=62>
- Medicamentos biológicos: drpis.correspondencia@misalud.go.cr
- Productos naturales: drpis.correspondencia@misalud.go.cr
- Equipo y material biomédico: drpis.correspondencia@misalud.go.cr
- Alimentos: drpis.correspondencia@misalud.go.cr
- Cosméticos: consultas.cosmeticos@misalud.go.cr
- Químicos, higiénicos, plaguicidas: consultas.quimicos@misalud.go.cr

Consultas de Legal: arealegal.drpis@misalud.go.cr

Horario de atención al público y canales de atención:

- La recepción y la entrega de los trámites en físico que antes se realizaban ante la ventanilla de la Dirección de Atención al Cliente y que están relacionados con productos de interés sanitario se realizando en la ventanilla del primer piso del Edificio Norte del Ministerio de Salud de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm.
- La atención de consultas sobre de Productos de Interés Sanitario que se realizaban de manera presencial ante la ventanilla de Dirección de Atención al Cliente se mantiene de manera presencial únicamente los jueves y viernes de 8:00 am a 4:00 pm. Se



mantiene las consultas telefónicas de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm a los teléfonos: 4003-5362 y 4003-5266.

Con relación a la atención por parte de la jefatura y con profesionales de cada categoría de productos:

- La atención al público será preferiblemente de manera virtual por la plataforma Teams o por teléfono, para la solicitud de cita debe indicar el objetivo de la cita y remitir la agenda 2 días antes.
- Las citas presenciales solo serán en casos excepcionales, previa solicitud y confirmación.
- La atención de consultas de acuerdo con el tipo de producto por teléfono se realizará solo en el horario indicado.
- Por favor **EVITE** remitir su correo directamente a la cuenta personal de funcionarios, ya que este método no permite llevar un adecuado control o seguimiento de su trámite, además, satura las cuentas.
- Se realizará en el horario de atención y los medios de comunicación que se detallan:

Jefatura de la Unidad de Registros:

Lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm

Solicitud de cita: registros.ms@misalud.go.cr

Teléfonos: 4003-5250 / 4000-5367

En los casos que no tenga cita y se encuentre en las instalaciones del Ministerio de Salud, debe dirigirse a la oficina de la Unidad de Registros, en el edificio norte, segundo piso.

Medicamentos de síntesis química sin requisito de equivalencia terapéutica:

Citas: miércoles de 9:00 am a 11:30 am (máximo 3 personas), previa solicitud al correo: registros.ms@misalud.go.cr

Consultas telefónicas: miércoles de 1:30 pm a 3:30 pm a los teléfonos: 4003-5250 / 4000-5367.

Medicamentos de síntesis química con requisito de equivalencia terapéutica:

Citas: viernes de 10 am a 11:30 am, previa solicitud a:

citas.bioequivalencia@misalud.go.cr.

Consultas telefónicas: viernes de 1:30 pm a 3:30 pm a los teléfonos: 4003-5250 / 4000-5367.



Medicamentos biológicos:

Citas: miércoles de 9 am a 11:30 am, previa solicitud al correo: registros.ms@misalud.go.cr
Consultas telefónicas: miércoles de 1:30 pm a 3:30 pm a los teléfonos: 4003-5250 / 4000-5367.

Productos naturales:

Citas: jueves de 8:30 am a 11:30 am, previa solicitud al correo: maureen.ugalde@misalud.go.cr
Consultas telefónicas: jueves de 1:30 pm a 3:30 pm a los teléfonos: 4003-5250 / 4000-5367.

Equipo y material biomédico:

Citas y consultas telefónicas: jueves de 8:30 am a 11:30 am, previa solicitud al correo: gabriela.infante@misalud.go.cr. Teléfonos: 4003-5250 / 4000-5367.

Alimentos:

Citas y consultas telefónicas: lunes y miércoles de 8:30 am a 11:00 am. Teléfonos: 4003-5250 / 4000-5367.

Cosméticos:

Citas: jueves de 9:00 am a 11:00 am, previa solicitud al correo: consultas.cosmeticos@misalud.go.cr
Atención telefónica: miércoles 9:00 am a 11:00 am a los teléfonos: 4003-5250 / 4000-5367.

Químicos, higiénicos, plaguicidas de uso doméstico y profesional, fertilizantes de uso doméstico, preservantes de madera:

Cita: miércoles de 9:30 am a 11:30 am, previa solicitud al correo: consultas.quimicos@misalud.go.cr
Consultas telefónicas: miércoles de 1:30 pm a 3:30 pm a los teléfonos: 4003-5250 / 4000-5367.

Fichas de transporte de mercancías peligrosas:

Cita: martes de 9:30 am a 11:30 am, previa solicitud al correo: grettel.meneses@misalud.go.cr
Consultas telefónicas: martes de 1:30 pm a 3:30 pm a los teléfonos: 4003-5250 / 4000-5367.