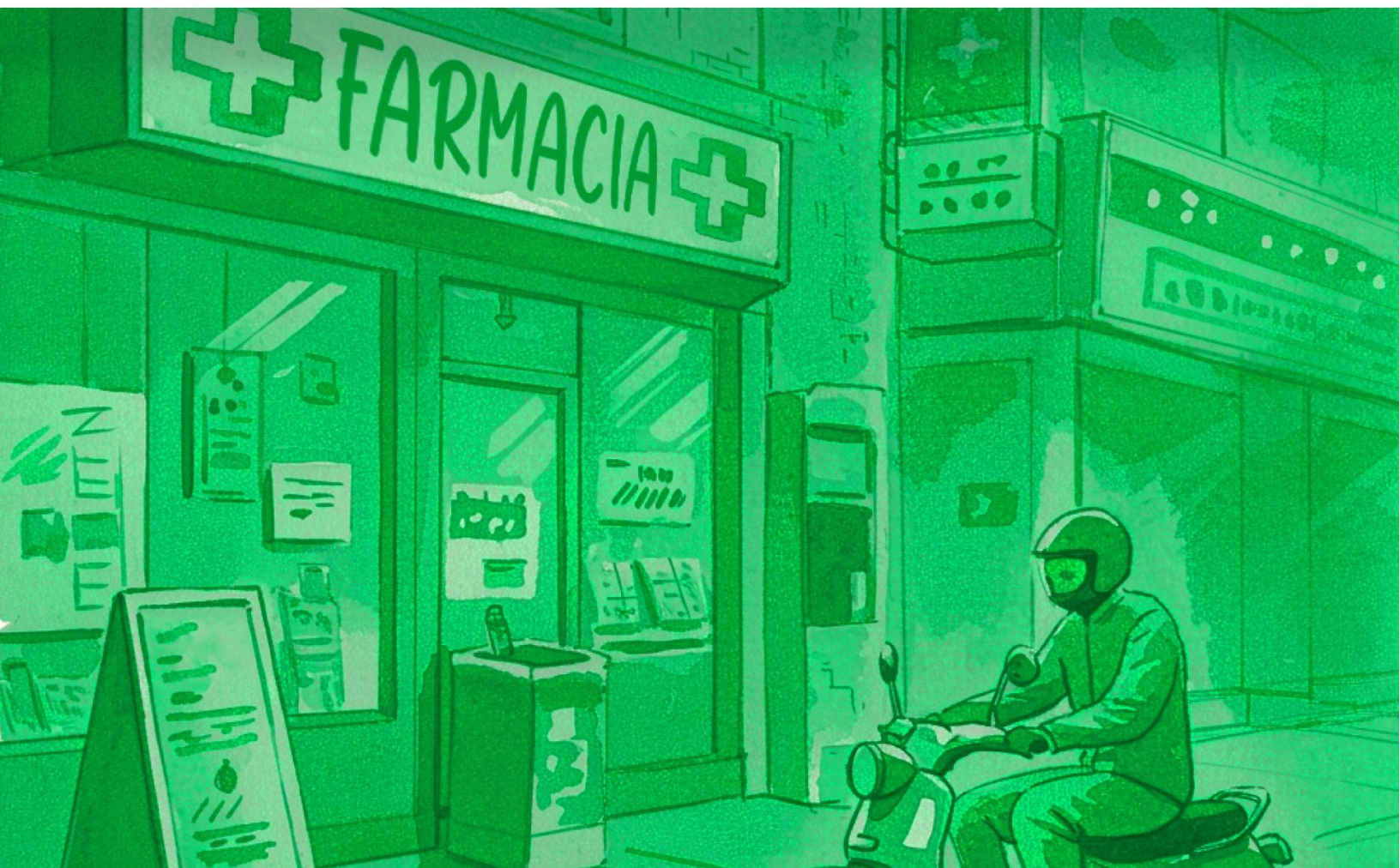


ENVÍO A DOMICILIO DE MEDICAMENTOS Y OTROS PRODUCTOS DE INTERÉS SANITARIO DESDE LA FARMACIA.

LINEAMIENTO.

JULIO 2025.

UNIDAD ESTANDARIZACION DEL EJERCICIO PROFESIONAL.



Contenido

1. Introducción:	3
2. Glosario de abreviaturas:	4
3. Glosario de términos:	4
4. Marco normativo aplicable:	7
5. Alcance y campo de aplicación:	8
6. Objetivos:	9
6.1. Objetivo general:	9
7. Descripción de las intervenciones y actividades:	9
7.1. Deberes para el envío a domicilio de medicamentos y otros productos de interés sanitario:	9
8. Procedimiento:	10
8.1. Documentación del servicio de envío a domicilio de medicamentos y otros productos de interés sanitario:	10
8.2. Información de la solicitud de servicio de envío a domicilio de medicamentos y otros productos de interés sanitario:	11
8.3. Procedimiento de despacho:	11
8.4. Transporte:	12
8.5. Servicio de transporte tercerizado:	13
8.6. Recepción del pedido:	13
9. Restricciones:	14
10. Bibliografía:	15
11. Control de desarrollo de la guía:	17
12. Declaración de conflictos de interés:	19
13. Anexos:	20
Anexo 1. Registro de solicitud de servicio de envío a domicilio de medicamentos y otros PIS.	20

1. Introducción:

El medicamento es un bien esencial para el disfrute de derechos fundamentales como el derecho a la protección de la salud y la propia vida. No se trata de cualquier bien de consumo. La Ley General de Salud, n.º 5395 del 30 de octubre de 1973, respecto del medicamento dispone que la importación, venta, expendio, manipulación y almacenamiento de todo medicamento queda sujeto a las exigencias generales legales y reglamentarias y a las restricciones que el Ministerio decreta para cada medicamento en particular (artículo 119); asimismo que toda persona que elabore, manipule, comercie o distribuya medicamentos, deberá utilizar envases, material de acondicionamiento y empaques adecuados de acuerdo con las disposiciones reglamentarias a fin de impedir el deterioro, o la alteración del medicamento, así como el desarrollo de condiciones riesgosas para el consumidor (numeral 121).

El Ministerio de Salud de Costa Rica (MINSAL) es la instancia rectora, cuya misión es dirigir y conducir a los actores sociales para el desarrollo de acciones que protejan y mejoren el estado de salud físico, mental y social de los habitantes, mediante el ejercicio de la rectoría del Sistema Nacional de Salud, con enfoque de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, propiciando un ambiente humano sano y equilibrado, bajo los principios de equidad, ética, eficiencia, calidad, transparencia y respeto a la diversidad (MINSAL, 2020a)

Parte de esta labor, incluye coordinar con los actores involucrados en garantizar a la población servicios de salud seguros y de calidad, entre ellos, el envío a domicilio de medicamentos y otros productos de interés sanitario (PIS) desde las farmacias. Para ello, este lineamiento ha tomado como base los criterios técnicos establecidos en la normativa jurídica, las normas técnicas institucionales y algunos lineamientos y decretos emitidos por el Poder Ejecutivo, así como referencias técnicas internacionales calificadas sobre la materia.

El presente lineamiento dicta aquellas pautas mínimas, a fin de garantizar a la población que el medicamento que se dispensa y que llega al paciente o usuario de la Farmacia por un servicio a domicilio, se transporte en condiciones adecuadas, que no comprometan su seguridad y eficacia; con la intervención de la persona profesional en Farmacia, regente del establecimiento farmacéutico y encargado de constatar esas adecuadas condiciones.

Su observancia es de acatamiento obligatorio y su infracción habilita a la autoridad sanitaria al dictado de los actos administrativos correspondientes, en resguardo de la salud pública.

2. Glosario de abreviaturas:

Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica: COLFAR.

Ministerio de Salud: MINSA.

Productos de interés sanitario: PIS.

Sistema de Dosificación Personalizado: SPD.

3. Glosario de términos:

Atención farmacéutica: práctica profesional en la que el paciente es el principal beneficiario de las acciones del farmacéutico. Es el compendio de actitudes, comportamientos, compromiso, inquietudes, valores éticos, funciones, conocimientos, responsabilidades y destrezas del farmacéutico en la prestación de la farmacoterapia, con el objeto de lograr resultados terapéuticos definidos en la salud y en la calidad de vida del paciente. (Colfar, 2015).

Centro de atención al cliente: centro de trabajo donde se realizan o reciben llamadas, con el fin de brindar servicios o comercializar productos, además de gestiones de datos y contactos para otorgar un servicio al paciente o cliente. La interacción con los pacientes o clientes puede realizarse también a través de redes sociales, correo electrónico, mensajería y otros medios tecnológicos. (Omnia, 2021).

Usuario: persona que compra en una tienda, o que utiliza los servicios de un profesional o empresa, sinónimo de consumidor o cliente. (RAE, 2024).

Condiciones de almacenamiento: son las recomendadas por el fabricante y declaradas en el etiquetado, basadas en estudios de estabilidad, que garantizan el mantenimiento de la calidad, la seguridad y eficacia, a través de toda la vida útil del producto, bajo las condiciones de la zona climática adoptada por el MINSA. (Reglamento de buenas prácticas de almacenamiento y distribución de medicamentos en droguerías, 2013).

Consultorio de servicios de atención farmacéutica: establecimiento debidamente habilitado y registrado ante las autoridades competentes, donde el farmacéutico brinda la práctica profesional de atención farmacéutica. (Colfar, 2021).

Contenedor: recipiente amplio donde se almacenan los paquetes de medicamentos y otros PIS durante el transporte. (Bolso o recipiente) (RAE, 2021).

Desviación: parámetro que se aparta del proceso o procedimiento establecido. (Reglamento de buenas prácticas de almacenamiento y distribución de medicamentos en droguerías, 2013).

Destinatario: dicho de una persona o de una cosa a la que se destina o dirige algo. (RAE, 2021).

Devolución de medicamento: retorno de un medicamento a la farmacia, que puede presentar o no un defecto de calidad. (Reglamento de buenas prácticas de almacenamiento y distribución de medicamentos en droguerías, 2013).

Despacho: acto de entregar o surtir al usuario uno o más medicamentos y/o PIS, sin que necesariamente medie una receta. (Manual técnico de gestión de los servicios de farmacia, Caja Costarricense de Seguro Social, 2016).

Dispensación: acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente, generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En este acto, el farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado de dicho medicamento (Organización Panamericana de Salud, 2013).

Dispositivo SPD: Dispositivo multicompartimental en el que se distribuyen los medicamentos del paciente por toma diaria. (Norma para la Habilitación de Farmacias Comunitarias, 2025).

Domicilio: morada fija o permanente en la que alguien habita o se hospeda, o lugar en el que legalmente se considera establecido para el cumplimiento de sus obligaciones y ejercicio de sus derechos. (RAE, 2021).

Farmacia: es el establecimiento farmacéutico que se dedica a la preparación de recetas, el expendio y suministro de medicamentos al público almacenamiento hasta su aplicación o venta (Norma para la Habilitación de Farmacias Comunitarias, 2025).

Farmacia comunitaria: establecimiento farmacéutico asistencial privado que cuenta con un regente farmacéutico durante todo su horario de operación y funge como centro de atención primaria en salud, a través de la oferta de medicamentos, otros productos sanitarios y servicios farmacéuticos a la población, con el fin de promover la salud y prevenir, tratar o paliar las enfermedades, de manera que se contribuya no solo al mantenimiento y mejoramiento de la salud de las personas, la familia y la comunidad, sino a la salud pública del país. (Badilla, B; Montero, N; Quesada, Y; Segura, S & Pereira, A, 2023, Farmacia de Comunidad privada de Costa Rica. Estado de situación y retos futuros).

Incidencia: acontecimiento distinto al principal, relacionado con el curso normal de un proceso, que se resuelve a través de un trámite o acción especial. Entre estas se encuentran las desviaciones, quejas o reclamos. (RAE, 2021).

Medicamento: toda sustancia o productos naturales, sintéticos o semisintéticos y toda mezcla de esas sustancias o productos que se utilicen para el diagnóstico, prevención, tratamiento y alivio de las enfermedades o estados físicos anormales, o de los síntomas de los mismos y para el restablecimiento o modificación de funciones orgánicas en las personas o en los animales. Se incluyen en la misma denominación y para los mismos efectos los alimentos dietéticos y los alimentos y cosméticos que hayan sido adicionados con sustancias medicinales. (Ley General de Salud, 1973).

Medicamento controlado: medicamento con exigencias legales, reglamentarias o restricciones decretadas por el MINSA, incluyendo la obligatoriedad de la prescripción médica cuando proceda. (Ley General de Salud, 1973).

Paciente: persona que padece física y corporalmente, y especialmente quien se halla bajo atención médica. (RAE, 2020).

Paquete: envoltorio en el que se disponen los medicamentos y otros PIS para el envío a domicilio. (Basado en RAE, 2021).

Producto de interés sanitario: todo producto, cuya importación, producción nacional y comercialización es regulada por el MINSA. (MINSA, 2011).

Profesional en farmacia o farmacéutico: profesional en farmacia debidamente incorporado y miembro activo del Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica de conformidad con las disposiciones de la Ley Orgánica de dicho Colegio y sus Reglamentos. (Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos Privados, 1986).

Post dispensación: acción farmacéutica para la preparación de sistema personalizado de dosificación. (Elaboración propia, 2025).

Reclamo o queja: expresión de insatisfacción presentada por un paciente o cliente a la farmacia, con respecto a sus productos o al servicio brindado; donde debe existir por parte de la farmacia una respuesta o resolución. (Reglamento de buenas prácticas de almacenamiento y distribución de medicamentos en droguerías, 2013).

Indicación farmacéutica: acto profesional por el cual la persona profesional en farmacia se responsabiliza de la selección de un medicamento que no requiere receta médica, con el objetivo de aliviar o resolver un síntoma menor de salud a instancias del paciente, o su derivación al médico cuando ese problema necesite de su actuación. (Código de Ética Farmacéutica, 2015).

Regencia: acto técnico realizado por el profesional en farmacia autorizado por el Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica. (Elaboración propia, 2025).

Regente farmacéutico: Profesional incorporado y activo del Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica que, de conformidad con la ley y reglamentos respectivos, asume la dirección técnica, científica y la responsabilidad profesional de un establecimiento farmacéutico (Norma para la Habilitación de Farmacias Comunitarias, 2025).

Servicio de envío a domicilio de medicamentos: proceso que se realiza para brindar la entrega de medicamentos u otros productos de interés sanitario desde la farmacia hasta el lugar donde se encuentre el paciente o cliente. (Colfar, 2020).

Sistema Personalizado de Dosificación: actividad de la atención farmacéutica en la cual el farmacéutico organiza la toma de los medicamentos, cuya forma farmacéutica así lo permita, de un paciente en un dispositivo SPD por un periodo de tiempo determinado, siguiendo la pauta terapéutica prescrita por el médico, con el propósito de facilitar la adherencia del paciente a su tratamiento y a solicitud de éste. (Norma para la Habilitación de Farmacias Comunitarias, 2025).

Transporte: sistema de medios para transportar o llevar a alguien o algo de un lugar a otro. (RAE, 2021).

Transporte tercerizado: servicio de transporte subcontratado o realizado por un tercero. Se incluyen los servicios de aplicaciones móviles. (RAE, 2021).

Transportista: persona física o jurídica responsable de realizar el transporte de los medicamentos y otros productos de interés sanitario desde la farmacia hasta el destinatario, ésta puede formar parte del personal de la farmacia o de un servicio de transporte subcontratado o tercerizado. (Reglamento de buenas prácticas de almacenamiento y distribución de medicamentos en droguerías, 2013).

4. Marco normativo aplicable:

El marco normativo de la presente guía se contextualiza en las siguientes normas:

- Ley General de la Salud (1973), N°5395: establece que el profesional en farmacia como regente de cualquier establecimiento farmacéutico, es la persona responsable de todo lo que afecte la pureza, identidad, y el buen estado de los medicamentos que se manipulen, mantengan y suministren en dicho sitio.
- Norma de Habilitación de Farmacias Comunitarias (2025), decreto ejecutivo N°44912-S: Actualizar dicta las condiciones y requisitos mínimos que deben cumplir las farmacias encargadas de dispensar medicamentos, con el objetivo de garantizar un servicio de calidad, seguridad, igualdad, equidad y accesibilidad, para ser habilitados.

- Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos Privados (2021), decreto ejecutivo N° 16765: mismo que tiene por objetivo establecer las regulaciones que garantizan el adecuado funcionamiento técnico, higiénico y de seguridad en los establecimientos farmacéuticos privados, con cumplimiento con las leyes de salud pública.
- Reglamento para la disposición final de medicamentos, materias primas, y sus residuos (2010), decreto ejecutivo N° 36039-S: mismo que tiene por objetivo establecer los requisitos que deben cumplirse para la disposición final de los medicamentos, materias primas y de los residuos del proceso de fabricación y de los análisis de control de calidad de los mismos, desde una perspectiva sanitaria y ambiental.

5. Alcance y campo de aplicación:

La aplicación de este lineamiento es obligatoria para todas las farmacias comunitarias que brinden el servicio de envío a domicilio de medicamentos y otros PIS, ya sea si el servicio es brindado a partir de la propia farmacia o mediante la tercerización del servicio.

6. Objetivos:

6.1. Objetivo general:

Establecer los lineamientos técnicos para el servicio de envío a domicilio de medicamentos y otros PIS desde la farmacia hasta el usuario o cliente, que garanticen la integridad y seguridad de los productos.

7. Descripción de las intervenciones y actividades:

7.1. Deberes para el envío a domicilio de medicamentos y otros productos de interés sanitario (PIS):

Para que una farmacia brinde el servicio de envío a domicilio de medicamentos y otros PIS a los usuarios, debe:

- Tener vigentes el certificado de regencia, el certificado de operación por parte del Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica y el permiso de habilitación de farmacia comunitaria emitido por el MINSA.
- Definir el medio por el que se va a recibir la solicitud del servicio tales como, pero no limitado a: llamada telefónica, aplicaciones móviles, centro de atención al cliente o sitios web.

El regente farmacéutico de la farmacia de donde se despachen los medicamentos y otros PIS para el servicio de envío a domicilio, es el responsable de velar por el cumplimiento de este lineamiento.

La recepción de la solicitud del servicio de envío a domicilio de medicamentos y otros PIS se podrá realizar a través de la farmacia o un centro de atención al cliente. En caso de ser un centro de atención al cliente, éste debe contar con el acceso a un profesional en farmacia con disponibilidad en el horario de servicio, responsable de brindar información sobre el uso, dosis, acciones, interacciones, efectos secundarios y recomendaciones de los medicamentos y otros PIS, considerando que los medicamentos y otros PIS deben ser despachados desde una farmacia debidamente inscrita.

Solamente el profesional en farmacia y/o regente farmacéutico podrá atender consultas relacionadas con la indicación, uso, administración e información de medicamentos u otros PIS.

El regente farmacéutico de la farmacia de donde se despache el medicamento y otros PIS, debe capacitar previamente a todo el personal que participe en el proceso de envío a domicilio de medicamentos y otros PIS, en cuanto a las condiciones de almacenamiento y transporte. Además, se debe dejar constancia escrita de esta capacitación, según procedimiento de cada farmacia.

La farmacia debe contar con un procedimiento por escrito para el servicio de envío a domicilio de medicamentos y otros PIS, en concordancia con lo indicado en el presente lineamiento, que incluya las responsabilidades y funciones de los involucrados. Además, debe describir lo siguiente:

- Recepción de la solicitud de envío a domicilio.
- Alisto de los medicamentos y otros productos de interés sanitario.
- Revisión y aprobación del pedido por parte del regente farmacéutico.
- Envío y recepción del pedido.
- Gestión del transporte que incluya el mantenimiento de las condiciones de almacenamiento de los medicamentos y otros PIS.
- Registro para el control de temperatura, refrigeración o ambiente, cuando aplique.
- Gestión de incidentes (reclamos, quejas, desviaciones o devoluciones por parte del usuario).

Este lineamiento no exonera al regente farmacéutico de cumplir con los procedimientos de atención farmacéutica, despacho, etiquetado de indicaciones y almacenamiento de medicamentos, incluyendo los medicamentos de cadena de frío, las reglas técnicas usuales, normas, reglamentos, protocolos y guías de actuación con los cuales se ejerce la profesión farmacéutica.

El regente farmacéutico deberá dejar constancia escrita (de manera física y/o digital, según procedimiento de la farmacia) de las intervenciones que realiza, en aquellos casos en los que medie una actividad de atención farmacéutica, para el servicio a domicilio de medicamentos u otros PIS.

Queda prohibido el despacho de medicamentos psicotrópicos, estupefacientes y vacunas u otros biológicos, para el servicio a domicilio.

La farmacia deberá contar con un procedimiento que establezca los mecanismos para almacenar e identificar las recetas médicas despachadas a través del servicio de entrega a domicilio.

8. Procedimiento:

8.1. Documentación del servicio de envío a domicilio de medicamentos y otros productos de interés sanitario:

- 8.1.1.** La farmacia debe contar con archivos físicos y/o digitales donde se registre la información indicada en el presente lineamiento.

8.2. Información de la solicitud de servicio de envío a domicilio de medicamentos y otros productos de interés sanitario:

- 8.2.1. Se debe llevar un registro por cada solicitud de servicio de envío a domicilio de medicamentos y otros PIS que incluya lo siguiente: (Ver anexo 1)
- 8.2.1.1. Fecha y hora de la solicitud.
 - 8.2.1.2. Consecutivo de la solicitud.
 - 8.2.1.3. Tipo de solicitud: indicar si la solicitud fue por despacho de prescripción médica, indicación farmacéutica o solicitud del usuario. Se debe registrar si se realizan varios tipos de solicitud en un mismo pedido.
 - 8.2.1.4. Nombre, apellidos y número de identificación del usuario que solicita el servicio.
 - 8.2.1.5. Número de teléfono o correo electrónico del usuario que solicitó el servicio.
 - 8.2.1.6. Dirección exacta para la entrega.
 - 8.2.1.7. Descripción y cantidad solicitada del o los medicamento(s) y otros PIS.
 - 8.2.1.8. Nombre, apellidos y número de identificación del transportista.
 - 8.2.1.9. Número de factura electrónica. Según corresponda.
 - 8.2.1.10. Indicaciones adicionales dadas por el usuario. Cuando aplique.

8.3. Procedimiento de despacho:

- 8.3.1. Cuando medie una indicación farmacéutica o el despacho de una prescripción en el tipo de solicitud de servicio de envío a domicilio, se deben seguir los procedimientos de atención farmacéutica, despacho y etiquetado de medicamentos y otros PIS establecidos por la farmacia.
- 8.3.2. En caso de considerarlo necesario, el regente farmacéutico debe contactarse con el usuario que solicita el servicio de envío a domicilio, por cualquiera de las vías disponibles, con el fin de aclarar cualquier duda respecto al despacho y envío del medicamento. Si por alguna razón no se logra la comunicación, el regente farmacéutico decidirá si se envía o no el pedido. Debe dejar constancia escrita de estas acciones, según el procedimiento de la farmacia.
- 8.3.3. En caso necesario el regente farmacéutico debe contactarse con el profesional que prescribe, con el fin de aclarar cualquier duda respecto al despacho de la receta médica, para el envío del medicamento y/o PIS. Si por alguna razón no se logra la comunicación, el regente decidirá si se envía o no el pedido. Debe dejar constancia escrita de estas acciones, al dorso de la receta médica, o según procedimiento definido por la farmacia.
- 8.3.4. El alistado y empaquetado de los medicamentos y otros PIS para el despacho por servicio de envío a domicilio, podrá ser realizado por el personal asistente de la farmacia previamente capacitado por el regente farmacéutico. Se deberá documentar dicha capacitación, según procedimiento definido por la farmacia.

- 8.3.5.El regente farmacéutico debe realizar una revisión final del pedido físico, consignando su nombre, apellidos, firma y código profesional en la bitácora de registro de la solicitud de servicio de envío a domicilio de medicamentos y/o otros PIS, de manera que garantice que concuerda con la solicitud realizada por el usuario, además debe verificar las condiciones seguras para el almacenamiento y transporte del paquete.
- 8.3.6.El regente farmacéutico debe autorizar el despacho de los medicamentos y otros PIS para su salida de la farmacia y envío por servicio a domicilio. Debe dejar constancia escrita de este despacho y consignar su nombre, apellidos, firma y código profesional.
- 8.3.7.El regente farmacéutico debe asegurar que el paquete en el que se envíe el pedido, garantice que se mantengan las condiciones de almacenamiento de los medicamentos y otros PIS, durante todo el tiempo de transporte hasta llegar al usuario; incluyendo los medicamentos que requieren cadena de frío, a excepción de las vacunas y otros biológicos.
- Puede referirse en la Guía de actuación profesional sobre las Buenas Prácticas en Cadena de Frío: <https://colfar.com/content/Colfar/DocTec/GuiaBuenasPracticasCadenaFrio.pdf>
- 8.3.8.Una vez que el pedido se encuentre empacado y rotulado, el regente farmacéutico debe asegurar mecanismos de protección y seguridad de éste, de manera que el paquete permanezca cerrado y no pueda ser manipulado hasta que llegue al domicilio del usuario.
- 8.3.9.En el caso de los medicamentos que requieren cadena de frío, a excepción de las vacunas y otros biológicos, el pedido debe ser empacado en el momento en que el transportista va a salir a realizar la entrega.

8.4. Transporte:

- 8.4.1. El regente farmacéutico debe garantizar el proceso de capacitación al personal transportista y su respectiva documentación en relación con las buenas prácticas de almacenamiento, transporte y distribución de los medicamentos y otros PIS, así como en el servicio al cliente.
- 8.4.2.El regente farmacéutico debe asegurar que los medicamentos sean transportados de forma tal, que se evite una posible contaminación cruzada con otros PIS.
- 8.4.3.El regente farmacéutico debe garantizar y supervisar que se realice la limpieza y desinfección del contenedor (bolso, recipiente) que transportará los medicamentos y otros PIS, según el procedimiento establecido en la farmacia. Se debe llevar un registro de esta acción e incluirse en el procedimiento de limpieza de áreas de la farmacia.

8.4.4. El regente farmacéutico será responsable de garantizar y supervisar que el contenedor en el que se transportarán los pedidos se encuentre en buen estado para mantener las condiciones de almacenamiento de los medicamentos y otros PIS durante todo el tiempo de transporte hasta llegar al usuario, incluyendo los medicamentos que requieren cadena de frío, a excepción de las vacunas y otros biológicos, según el procedimiento establecido en la farmacia. Deberá dejar constancia escrita de esta verificación inicial para cada contenedor. La periodicidad de esta verificación será determinada por el regente farmacéutico de acuerdo con el material y la frecuencia de uso del contenedor. (Ver anexo 4).

8.5. Servicio de transporte tercerizado:

8.5.1. En caso de que el servicio a domicilio sea brindado por un tercero, el regente farmacéutico será responsable de informar al tercero, sobre las condiciones de almacenamiento de los medicamentos y otros PIS durante el transporte, según el procedimiento establecido en la farmacia. Debe dejar constancia escrita de esta acción incluyendo el nombre, apellidos, firma y número de identificación de la persona que realizará la entrega y la empresa a la que representa

8.5.2. El regente farmacéutico será responsable de verificar que el contenedor en el que se vaya a transportar sea apto para mantener las condiciones de almacenamiento en el transporte de medicamentos y otros PIS, según el procedimiento establecido en la farmacia. En caso de no estar conforme con su estado, podrá negarse a enviar los productos por servicio a domicilio y deberá dejar constancia escrita de esta decisión.

8.6. Recepción del pedido:

8.6.1. El regente farmacéutico debe asegurar que se lleve un registro de entrega de los pedidos de medicamentos y otros PIS por servicio de envío a domicilio. El regente farmacéutico debe garantizar el seguimiento de la recepción de los pedidos, según el registro de cada solicitud de servicio de envío a domicilio, según apartado 8.2.1. de este lineamiento.

8.6.2. Todos los involucrados en el servicio deben asegurar los mecanismos que cumplan con los principios de confidencialidad al usuario por la entrega de sus medicamentos y otros PIS que sean considerados sensibles, según procedimiento de la farmacia.

8.6.3. En caso de que se presente un incidente con el servicio de envío a domicilio (desviaciones, devoluciones, reclamos o quejas), el regente farmacéutico será responsable de realizar la investigación correspondiente, tomar las acciones correctivas y establecer las medidas preventivas, según corresponda. Debe

establecer un procedimiento y un sistema de registro que permita dar seguimiento a estas incidencias.

- 8.6.4. En caso de que el cliente reporte un evento adverso directamente a la farmacia, el regente farmacéutico de la farmacia que despacha en ese momento el o los medicamentos y/o PIS, debe realizar la notificación, según lo establecido en la norma respectiva. Cuando este reporte ingresa por el centro de atención al cliente o por medio de los otros canales digitales, el profesional de farmacia a cargo es quien debe realizar la notificación respectiva.
- 8.6.5. En caso de que el cliente reporte signos de manipulación o condiciones inadecuadas del medicamento y/o PIS, el regente farmacéutico debe actuar según lo consignado en el Reglamento para la disposición final de medicamentos, materias primas y sus residuos.

9. Restricciones:

- 9.1. En ninguna circunstancia se enviarán muestras médicas y productos medicamentos psicotrópicos, estupefacientes, cannabis, y vacunas, por servicio de envío a domicilio.
- 9.2. El transporte de medicamentos termolábiles debe quedar sujeta a la normativa de distribución de PIS vigente, garantizando en todo momento la cadena de frío.

10. Bibliografía

Asamblea Legislativa. (24 de noviembre de 1973). Ley General de Salud n° 5395. Diario oficial La Gaceta. Recuperado de:

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=6581&nValor3=96425&strTipM=TC

“Call Center: qué es, cómo funciona, principales tipos y desafíos” (2021) Recuperado de:
<https://omniawfm.com/blog/index.php>

Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica (Colfar). (01 de febrero del 2016). Código de Ética Farmacéutica. Recuperado de:
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=81016&nValor3=106915&strTipM=FN

Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica (Colfar). (2020). Lineamientos técnicos para el servicio de envío a domicilio de medicamentos y otros productos de interés sanitario desde la farmacia. Versión 1.

Ministerio de Salud de Costa Rica (MINSa). (2013). Decreto Ejecutivo N°37700-S. Reglamento de buenas prácticas de almacenamiento y distribución de medicamentos en droguerías. Recuperado de:
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=74926

Ministerio de Salud de Costa Rica (MINSa). (agosto del 2020). Misión y Visión. Recuperado de:
www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/sobre-ministerio/mision-y-vision

Ministerio de Salud de Costa Rica (MINSa). (12 de octubre de 2020b). Lineamientos generales para trabajadores de estaciones de peaje debido a la alerta sanitaria por COVID-19. Recuperado de LS-SI-003:
https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/peaje_octubre_23102020.p

Ministerio de Salud de Costa Rica (MINSa). (12 de Setiembre de 2011). Reglamento para la autorización y control sanitario de la publicidad de productos de interés sanitario. Recuperado de:
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=71585&nValor3=86939&strTipM=TC

Ministerio de Salud de Costa Rica (MINSa). (15 de enero de 1986). Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos Privados. Recuperado de:

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=59397&nValor3=66344&strTipM=TC
Real Academia Española. (2020a). Cliente. Recuperado de: <https://dle.rae.es/cliente?m=form>

Ministerio de Salud de Costa Rica (MINSa). (26 de Abril de 2025). Oficialización de la Norma para la habilitación de farmacias comunitarias. Recuperado de:
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=104113&nValor3=145350&strTipM=TC

Ministerio de Salud de Costa Rica (MINSa). (20 de Agosto de 2025). Reglamento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento y Distribución de Medicamentos 37700-S. Recuperado de:
https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=74926

Real Academia Española. (2020b). Paciente. Recuperado de <https://dle.rae.es/paciente>

Real Academia Española. (2021a) Contenedor. Recuperado de:
<https://dle.rae.es/contenedor?m=form>

Real Academia Española. (2021b) Incidencia. Recuperado de:
<https://dle.rae.es/incidencia?m=form>

Real Academia Española. (2021c) Transporte. Recuperado de:
<https://dle.rae.es/transporte?m=form>

Real Academia Española. (2021d) Domicilio. Recuperado de:
<https://dle.rae.es/domicilio?m=form>

Real Academia Española. (2021e). Destinatario. Recuperado de:
<https://dle.rae.es/destinatario?m=form>

Real Academia Española. (2021f). Tercerizar. Recuperado de: <https://dle.rae.es/tercerizar>
Real Academia Española. (2021g). Embalaje. Recuperado de:
<https://dle.rae.es/embalaje?m=form>

Real Academia Española. (2021h) Paquete. Recuperado de :
<https://dle.rae.es/paquete?m=form>

11. Control de desarrollo de la guía

Elaborado por:	Dra. Tamara Mora Calvo	Farmacéutica, Fiscal Adjunta. Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica.
	Dra. Yuliana Vega Brown	Farmacéutica, Fiscal Adjunta. Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica.
	Dr. Mario Álvarez Jiménez	Farmacéutico, Fiscal Adjunto. Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica.
	Dra. Lexy Chaves Siles	Farmacéutica, Unidad de Armonización de Servicios de Salud. Dirección de Servicios de Salud del Ministerio de Salud de Costa Rica.
Revisado por:	Dra. Yajaira Quesada Rojas	Farmacéutica, Coordinadora Unidad de Estandarización del Ejercicio Profesional. Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica.
	Dr. Andrés Guzmán Tacsan	Farmacéutico, Fiscal General. Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica.
	Lic. Randall Madrigal Madrigal	Abogado, Coordinador Unidad Asesoría Jurídica. Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica.
	Dra. Hellen Alvarado Zúñiga	Farmacéutica, Vocal 1, Junta Directiva. Colegio de

		Farmacéuticos de Costa Rica.
	Dra. Nancy Gamboa Madrigal	Farmacéutica, Vocal 2, Junta Directiva. Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica.
Validado por:	Dr. Esteban Zavaleta Monestel	Farmacéutico. Farmacia asistencial hospital privado.
	Dr. José Carlos Vargas Solís	Farmacéutico. Farmacia asistencial hospital privado.
	Dra. Xinia Solano Guevara	Farmacéutica. Farmacia asistencial privada.
	Dr. Luis Carlos Monge Bogantes	Farmacéutico. Farmacia asistencial hospital privado.
	Dra. Nancy Gamboa Madrigal	Farmacéutica. Farmacia asistencial privada.
	Dr. Róger Cartín Saborío	Farmacéutico. Farmacia asistencial privada.
	Dr. Larry Ramírez Chavarría	Farmacéutico. Farmacia asistencial privada.
	Dra. Yorleny Fallas Navarro	Farmacéutica. Farmacia asistencial privada.
	Dra. Mayra Moreno Rodríguez	Farmacéutica. Farmacia asistencial privada.
	Dra. Eugenia Cordero Muñoz	Farmacéutica. Farmacia asistencial privada.
	Dra. Mariela Pacheco Alfaro	Farmacéutica. Farmacia asistencial privada.
Diseño de la portada:	Emmanuel Rodríguez	Diseñador gráfico. Asistente

	Salazar	de comunicación y redes sociales. Unidad de Desarrollo Organizacional.
Revisión y aplicación del formato final:	Dr. Jean Carlo Apuy Mórux	Farmacéutico, Coordinador, Unidad de Gestión de Calidad del Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica.
Aprobado por:	Junta Directiva	Sesión extraordinaria 23-2025

12. Declaración de conflictos de interés

Los autores y revisores de este documento declaran que no tienen ninguna situación de conflicto de interés real, potencial o evidente relacionada con su proceso de elaboración, escrutinio y aprobación.

13. Anexos

Anexo 1. Registro de solicitud de servicio de envío a domicilio de medicamentos y otros PIS.

Registro de solicitud de servicio de envío a domicilio de medicamentos y otros productos de interés sanitario	
Información general de la solicitud	
1. Fecha y hora de la solicitud	
2. Consecutivo de la solicitud	
3. Tipo de solicitud	☐ Despacho de prescripción médica ☐ Indicación farmacéutica ☐ Solicitud de usuario
Datos del usuario	
1. Nombre y dos apellidos	
2. Número de identificación	
3. Número de teléfono	
4. Correo electrónico	
5. Dirección exacta para la entrega	
6. Medicamento y/u otros PIS (s) solicitado (s)	
7. Cantidad solicitada por medicamento y/u otros PIS	
Datos del transportista	
1. Nombre y dos apellidos	
2. Número de identificación	
3. Número de factura electrónica	
4. Indicaciones generales dadas por el usuario	
Nombre, apellidos y firma del regente farmacéutico	
Código profesional	