

Datenschutzerklärung - Medizinische Anfragen und Reklamationen der Produktqualität

In dieser Datenschutzerklärung beziehen sich die Begriffe "Grünenthal", "wir", "uns" und "unser" auf die Grünenthal GmbH, Aachen, Zieglerstraße 6, 52078 Aachen, Deutschland.

Als wissenschaftlich orientiertes pharmazeutisches Unternehmen verarbeiten wir personenbezogene Daten über Personen, die medizinische Informationen über unsere pharmazeutischen Produkte anfragen.

Wir nehmen den Schutz und die Sicherheit Ihrer persönlichen Daten sehr ernst. Insbesondere möchten wir Sie mit dieser Datenschutzerklärung darüber informieren, welche Daten wir von Ihnen oder anderen Personen erheben, zu welchen Zwecken wir diese Daten verarbeiten, auf welche Weise die Daten erhoben und verarbeitet werden und in welchem Umfang sie an Dritte weitergegeben werden. Außerdem erläutern wir, welche Rechte Sie in Bezug auf diese Daten haben, und geben Ihnen nützliche Kontaktinformationen, falls Sie Fragen oder Bedenken haben.

Die Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt in Übereinstimmung mit dem geltenden Recht, nämlich der Allgemeinen Datenschutzverordnung (DSGVO).

Wer ist für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verantwortlich?

Wenn Sie medizinische Informationen zu unseren Produkten anfordern, werden die übermittelten personenbezogenen Daten von der Grünenthal GmbH oder der entsprechenden Grünenthal-Einheit des Landes, aus dem Sie anrufen, verarbeitet. Weitere Informationen über Grünenthal und darüber, wie die jeweilige Geschäftseinheit mit den übermittelten personenbezogenen Daten umgeht, finden Sie in der Datenschutzerklärung auf der entsprechenden Website (unter diesem [Link](#)).

Welche Arten von personenbezogenen Daten werden von uns verarbeitet?

Im Allgemeinen werden wir Informationen wie diese verarbeiten:

- Ihr Name, Ihr Beruf und Ihre Kontaktdaten
- Die Umstände des Ereignisses/der Anfrage/der Reklamation selbst
- Alle anderen Informationen, die Sie über Personen melden, die das Arzneimittel einnehmen. Dazu können Informationen über Personen (z. B. Patienten) gehören, bei denen Nebenwirkungen auftreten, wie z. B. Name oder Initialen, Alter, Geschlecht, Einzelheiten zu unseren Produkten, die angewendet wurden, sowie andere Informationen zum Kontext der Anfrage.

Zu welchen Zwecken verarbeiten wir personenbezogene Daten?

Wir verarbeiten personenbezogene Daten, um die Anfrage zu beantworten und unsere medizinische Informationsdatenbank auf dem neuesten Stand zu halten. Falls wir das Gespräch aufzeichnen, verwenden wir die Aufzeichnungen zur Qualitätskontrolle und für interne Schulungszwecke.

Wenn Ihre Anfrage Informationen zu einer Nebenwirkung enthält, werden die gemeldeten Informationen auch verarbeitet, um die Nebenwirkung zu untersuchen, gegebenenfalls weitere Informationen einzuholen und erforderliche Maßnahmen festzulegen. Weitere Informationen darüber, wie wir die im Zusammenhang mit Nebenwirkungen erhobenen personenbezogenen Daten verarbeiten, finden Sie unter dem folgenden Link: <https://www.grunenthal.com/en/footer-links/data-protection-notice>

Im Falle einer Produktreklamation verwenden wir die Daten, um die Produktreklamation zu bewerten, zu klassifizieren und zu beurteilen, die Reklamation weiterzuverfolgen und diese Informationen in unserer Datenbank zu speichern.

In Ausnahmefällen können wir Ihre personenbezogenen Daten für andere Zwecke verarbeiten, wie in unserer Datenschutzerklärung [für Geschäftspartner, Lieferanten und andere Dritte](#) beschrieben.

Was ist die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten?

Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist unser berechtigtes Interesse, Anfragen zu bearbeiten und einen medizinischen Informationsdienst im Einklang mit den geltenden Gesetzen bereitzustellen (Art. 6 (1)

(f) GDPR). Wenn wir den Anruf aufzeichnen (nur in bestimmten Ländern im Einklang mit den Landesvorschriften), ist die Rechtsgrundlage auch unser berechtigtes Interesse, die Qualität des von uns erbrachten Dienstes zu überwachen (Art. 6 (1) (f) GDPR), außer wenn Sie aus einem Land anrufen, in dem die Aufzeichnung eines solchen Anrufs gesetzlich vorgeschrieben ist (Art. 6 (1) (c) GDPR).

Wenn sich die Anfrage auf eine Nebenwirkung oder eine Reklamation über die Produktqualität bezieht, bildet die Notwendigkeit einer rechtlichen Verpflichtung aus Art. 6 (1) (c) GDPR, und Art. 9 (2) (i) GDPR (die Verarbeitung ist aus Gründen des öffentlichen Interesses im Bereich der öffentlichen Gesundheit auf der Grundlage des Unionsrechts oder des Rechts der Mitgliedstaaten erforderlich) die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten.

Wer werden die Empfänger der personenbezogenen Daten sein?

Ihre personenbezogenen Daten werden von beauftragten Dritten verarbeitet, z. B. von Anbietern, die uns bei der Bearbeitung Ihrer Anfrage oder der Evaluierung von Nebenwirkungen unterstützen, sowie von Softwareanbietern und Anbietern von IT-Lösungen. Wir verwenden Grünenthal-eigene und branchenübliche Lösungen, um Ihre Daten in einer sicheren Umgebung zu verarbeiten. Wir stellen sicher, dass alle unsere Dienstleister personenbezogene Daten sicher verarbeiten, sowohl vertraglich als auch faktisch.

Darüber hinaus können wir verpflichtet sein, bestimmte personenbezogene Daten an Gesundheitsbehörden, Lizenzpartner und andere Unternehmen der Grünenthal-Gruppe weiterzugeben. Wir werden keine personenbezogenen Daten, die nicht unbedingt erforderlich sind, an diese Dritten weitergeben. Wenn möglich, wenden wir Techniken wie Pseudonymisierung oder Verschlüsselung an, um die personenbezogenen Daten für Personen unverständlich zu machen, die zu den oben beschriebenen Zwecken nicht auf die personenbezogenen Daten zugreifen müssen oder nicht zum Zugriff berechtigt sind.

Werden die personenbezogenen Daten in Drittländer übermittelt?

Einige der Datenempfänger befinden sich in Ländern außerhalb der Europäischen Union, in denen ein geringeres Datenschutzniveau herrscht. Dies ist gerechtfertigt durch Art. 49 (1) lit. d) GDPR. In diesen Fällen wird Grünenthal sicherstellen, dass ein ausreichendes Schutzniveau für Ihre Daten gewährleistet ist, z.B. durch den Abschluss

besonderer Vereinbarungen mit diesen Vertragspartnern. Grünenthal wird die EU-Standardvertragsklauseln auf solche Übermittlungen anwenden, soweit dies möglich ist.

Wie lange werden die personenbezogenen Daten verarbeitet?

Informationen im Zusammenhang mit medizinischen Anfragen oder Beschwerden über die Produktqualität werden 5 Jahre lang aufbewahrt, es sei denn, wir sind gesetzlich verpflichtet, die Daten länger aufzubewahren, oder solange ein berechtigtes Interesse geltend gemacht werden kann.

Wenn Ihre Meldung Informationen über eine Nebenwirkung enthält, werden die Daten in unseren Systemen mindestens 10 Jahre nach der Rücknahme des betreffenden Produkts vom Markt gespeichert.

Welche Rechte haben Sie in Bezug auf den Datenschutz?

Auf der Grundlage der geltenden Datenschutzgesetze stehen Ihnen die folgenden Rechte zu:

- Recht auf Auskunft über die von uns über Sie gespeicherten personenbezogenen Daten
- Recht auf Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder wenn die Verarbeitung der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dient
- Recht auf Berichtigung Ihrer personenbezogenen Daten
- **Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung aus Gründen Ihres eigenen berechtigten Interesses, des öffentlichen Interesses oder unseres Profiling, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen**
- Recht auf Datenübertragbarkeit
- Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde

Wenn Sie Ihre Rechte ausüben möchten, richten Sie Ihre Anfrage bitte an dataprivacy.de@grunenthal.com.

Sie können sich auch direkt an unseren Datenschutzbeauftragten wenden, indem Sie die folgende E-Mail-Adresse verwenden: datenschutz.grunenthal@two-towers.eu