

Declaración de confidencialidad de datos - Consultas médicas y reclamaciones sobre la calidad de los productos

En esta Declaración de Privacidad de Datos, "Grünenthal", "nosotros", "nos" y "nuestro" se refiere a Grünenthal GmbH, Aachen, Zieglerstraße 6, 52078 Aachen, Alemania.

Como empresa farmacéutica de base científica, podemos tratar datos personales de cualquier persona que solicite información médica sobre nuestros productos farmacéuticos.

Nos tomamos muy en serio la privacidad y seguridad de sus datos personales. En particular, con esta declaración de privacidad queremos informarle sobre los datos que podemos recopilar de usted o de otras personas, los fines del tratamiento de estos datos, la forma en que se recopilan y tratan y en qué medida se transmiten a terceros. También le explicamos qué derechos tiene en relación con estos datos y le facilitamos datos de contacto útiles en caso de que tenga preguntas o dudas.

La recopilación y el tratamiento de datos personales se llevan a cabo de conformidad con la legislación aplicable, a saber, el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

¿Quién es responsable del tratamiento de sus datos personales?

Cuando solicite información médica sobre nuestros productos, los datos personales facilitados serán procesados por Grünenthal GmbH o por la entidad Grünenthal correspondiente del país desde el que llame. Puede encontrar más información sobre nuestras entidades en este [enlace](#), y sobre cómo procesa dicha entidad los datos personales comunicados, en la declaración de privacidad disponible en su página web correspondiente.

¿Qué tipos de datos personales tratamos?

En general, trataremos información como:

- Su nombre, profesión y datos de contacto
- Circunstancias del propio hecho/investigación/denuncia
- Cualquier otro dato que nos comunique sobre las personas que toman el medicamento. Esto podría incluir datos sobre personas (por ejemplo, pacientes) que experimentan reacciones adversas, como nombre o iniciales, edad, sexo, detalles de los productos que se aplicaron, así como otra información relativa al contexto de la consulta.

¿Con qué fines tratamos los datos personales?

Tratamos los datos personales para responder a la consulta y mantener actualizada nuestra base de datos de información médica. En caso de que grabemos la llamada, utilizaremos las grabaciones con fines de control de calidad y formación interna.

Si su consulta incluye información relacionada con un acontecimiento adverso, los datos comunicados también se tratarán con el fin de investigar el acontecimiento, realizar un seguimiento si es necesaria más información y definir las acciones requeridas. Puede encontrar más información sobre cómo procesamos los datos personales recogidos en el contexto de acontecimientos adversos en el siguiente enlace: <https://www.grunenthal.com/en/footer-links/data-protection-notice>

Además, si su consulta está relacionada con una reclamación sobre la calidad de un producto, la utilizaremos para evaluar, clasificar y valorar la reclamación sobre el producto, para hacer un seguimiento de su solicitud y para mantener esta información en nuestra base de datos.

En casos excepcionales, podríamos procesar sus datos personales para otros fines, como se describe en nuestra [declaración de privacidad para Socios Comerciales, Proveedores y otros Terceros](#).

¿Cuál es la base jurídica para el tratamiento de los datos personales?

La base jurídica para el tratamiento de sus datos personales es nuestro interés legítimo en hacer un seguimiento de las consultas y prestar un servicio de información médica de conformidad con la legislación aplicable (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD). Si grabamos la llamada (solo en determinados países, de acuerdo con la normativa local), la base jurídica es también nuestro interés legítimo en supervisar la calidad del servicio que prestamos (art. 6 (1) (f) GDPR), excepto si llama desde un país en el que es un requisito legal grabar dicha llamada (art. 6 (1) (c) GDPR).

Si la consulta está relacionada con un evento adverso o una reclamación sobre la calidad del producto, la base jurídica es la necesidad de que cumplamos con una obligación legal a la que estamos sujetos de acuerdo con el Art. 6 (1) (c) GDPR, y art. 9 (2) (i) GDPR (el tratamiento es necesario por razones de interés público en el ámbito de la salud pública, sobre la base del Derecho de la Unión o de los Estados miembros).

¿Quiénes serán los destinatarios de los datos personales?

Sus datos personales serán procesados por terceros contratados, como proveedores que nos apoyan en la gestión de su consulta o en la investigación de reacciones adversas, proveedores de software y proveedores de soluciones informáticas. Utilizamos soluciones propias de Grunenthal y soluciones estándar del sector para procesar sus datos en un entorno seguro y nos aseguramos de que todos nuestros proveedores de servicios procesen los datos personales de forma segura, tanto contractual como fácticamente.

Además, es posible que debamos compartir determinados datos personales con autoridades sanitarias, socios de licencias y otras entidades del grupo Grünenthal. No compartiremos ningún dato personal que no sea estrictamente necesario con ninguno de estos terceros. Cuando sea posible, aplicaremos técnicas, como la seudonimización o el cifrado, para que los datos personales resulten ininteligibles para cualquier persona que no necesite o no esté autorizada a acceder a los datos personales para los fines descritos anteriormente.

¿Se transferirán los datos personales a terceros países?

Algunos de los destinatarios de los datos se encuentran en países no pertenecientes a la Unión Europea, donde existe un nivel inferior de protección de datos. Esto se justifica por el art. 49 (1) lit. d) GDPR. En tales casos, Grünenthal se asegurará de que se proporciona un nivel suficiente de protección de sus datos, por ejemplo, mediante la celebración de acuerdos específicos con estos socios contractuales. Siempre que sea posible, Grünenthal aplicará las cláusulas contractuales tipo de la UE a dichas transferencias.

¿Durante cuánto tiempo se tratarán los datos personales?

La información relacionada con consultas médicas o reclamaciones sobre la calidad de los productos se conservará durante 5 años, a menos que estemos legalmente obligados a conservar los datos durante un periodo más largo o mientras podamos alegar un interés legítimo.

Si su consulta incluye información sobre un acontecimiento adverso, los datos se almacenarán en nuestros sistemas al menos 10 años después de que el producto correspondiente haya sido retirado del mercado.

¿Cuáles son sus derechos en materia de protección de datos?

Los siguientes derechos están a su disposición en función de las leyes de privacidad aplicables:

- Derecho a recibir información sobre los datos personales que tenemos almacenados sobre usted
- Derecho a la supresión o limitación del tratamiento, salvo que podamos demostrar motivos legítimos imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre sus intereses, derechos y libertades, o en caso de que el tratamiento sirva para la ejecución, el ejercicio o la defensa de reclamaciones legales.
- Derecho a rectificar sus datos personales
- **Derecho a oponerse al tratamiento por motivos de interés legítimo, interés público o elaboración de perfiles, a menos que podamos demostrar motivos legítimos imperiosos que prevalezcan sobre sus intereses, derechos y libertades, o que dicho tratamiento tenga por objeto hacer valer, ejercer o defender reclamaciones legales.**
- Derecho a la transferibilidad de los datos
- Derecho a reclamar ante una autoridad de control

Si desea ejercer sus derechos, dirija su solicitud a dataprivacy.de@grunenthal.com

También puede ponerse en contacto directamente con nuestro responsable de protección de datos a través de la siguiente dirección de correo electrónico: datenschutz.grunenthal@two-towers.eu