

Politique de confidentialité des données - Demandes de renseignements médicaux et réclamations relatives à la qualité des produits

Dans la présente politique de confidentialité des données, "Grünenthal", "nous", "notre" et "nos" se réfèrent à Grünenthal GmbH, Aachen, Zieglerstraße 6, 52078 Aachen, Allemagne.

En tant qu'entreprise pharmaceutique à vocation scientifique, nous pouvons traiter des données à caractère personnel concernant toute personne qui demande des informations médicales sur nos produits pharmaceutiques.

Nous prenons très au sérieux la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles. Avec la présente déclaration de confidentialité, nous souhaitons notamment vous informer des données que nous pouvons collecter auprès de vous ou d'autres personnes, des finalités du traitement de ces données, de la manière dont les données sont collectées et traitées, et de la mesure dans laquelle elles sont transmises à des tiers. Nous vous expliquons également quels sont vos droits en ce qui concerne ces données et vous fournissons des coordonnées utiles si vous avez des questions ou des préoccupations.

La collecte et le traitement des données à caractère personnel sont effectués conformément à la législation applicable, à savoir le règlement général sur la protection des données (RGPD).

Qui est responsable du traitement de vos données personnelles ?

Lorsque vous demandez des informations médicales sur nos produits, toutes les données personnelles fournies seront traitées par Grünenthal GmbH ou par l'entité Grünenthal correspondante du pays d'où vous appelez. Vous pouvez trouver plus d'informations sur nos entités dans ce [lien](#), et sur la façon dont l'entité traite les données personnelles communiquées, dans la déclaration de confidentialité disponible sur son site web correspondant.

Quels types de données personnelles traitons-nous ?

En général, nous traitons des informations telles que

- Votre nom, votre profession et vos coordonnées
- Les circonstances de l'événement/de l'enquête/de la réclamation elle-même
- Toute autre donnée que vous communiquez au sujet des personnes qui prennent le médicament. Il peut s'agir de données concernant des personnes (par exemple des patients) qui présentent des effets indésirables, telles que le nom ou les initiales, l'âge, le sexe, des détails sur les produits utilisés ainsi que d'autres informations concernant le contexte de la demande.

À quelles fins traitons-nous les données à caractère personnel ?

Nous traitons les données personnelles afin de répondre à la demande et de tenir à jour notre base de données d'informations médicales. Si nous enregistrons l'appel, nous utiliserons les enregistrements à des fins de contrôle de la qualité et de formation interne.

Si votre demande comprend des informations relatives à un événement indésirable, les données communiquées seront également traitées afin d'enquêter sur l'événement, d'assurer un suivi si des informations supplémentaires sont nécessaires et de définir les actions requises. Vous trouverez de plus amples informations sur la manière dont nous traitons les données à caractère personnel collectées dans le cadre d'événements indésirables sur le lien suivant :

<https://www.grunenthal.com/en/footer-links/data-protection-notice>

En outre, si votre demande est liée à une réclamation concernant la qualité d'un produit, nous l'utiliserons pour évaluer, classer et apprécier la réclamation, pour donner suite à votre demande et pour conserver ces informations dans notre base de données.

Dans des cas exceptionnels, nous pouvons traiter vos données à caractère personnel à d'autres fins, comme décrit dans notre [politique de confidentialité pour les partenaires externes, les fournisseurs et les autres tiers](#).

Quelle est la base légale du traitement des données à caractère personnel ?

La base légale du traitement de vos données personnelles est notre intérêt légitime à assurer le suivi des demandes et à fournir un service d'information médicale conformément aux lois applicables (article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD). Si nous enregistrons l'appel (uniquement dans certains pays, conformément aux réglementations locales), la base légale est également notre intérêt légitime à contrôler la qualité du service que nous fournissons (article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD), sauf si vous appelez d'un pays où l'enregistrement de l'appel est une obligation légale (article 6, paragraphe 1, point c), du RGPD).

Si la demande est liée à un événement indésirable ou à une réclamation concernant la qualité d'un produit, la base légale est la nécessité pour nous de nous conformer à une obligation légale à laquelle nous sommes soumis conformément à l'article 6 (1) (c) du GDPR, et à l'article 6 (1) (c) du GDPR. 6 (1) (c) GDPR, et art. 9 (2) (i) GDPR (le traitement est nécessaire pour des raisons d'intérêt public dans le domaine de la santé publique, sur la base du droit de l'Union ou de l'État membre).

Qui seront les destinataires des données à caractère personnel ?

Vos données personnelles seront traitées par des tiers sous contrat, tels que les fournisseurs qui nous aident à traiter votre demande ou à enquêter sur les effets indésirables, les fournisseurs de logiciels et les fournisseurs de solutions informatiques. Nous utilisons les solutions industrielles standard et propriétaires de Grunenthal pour traiter vos données dans un environnement sûr et nous nous assurons que tous nos fournisseurs de services traitent les données personnelles en toute sécurité, tant sur le plan contractuel que factuel.

En outre, nous pouvons être amenés à partager certaines données personnelles avec les autorités sanitaires, les partenaires de licence et d'autres entités du groupe Grunenthal. Nous ne partagerons aucune donnée personnelle qui ne soit pas strictement nécessaire avec l'un de ces tiers. Dans la mesure du possible, nous appliquerons des techniques, telles que la pseudonymisation ou le cryptage, pour rendre les données personnelles inintelligibles à toute personne qui n'a pas besoin d'y accéder ou qui n'est pas autorisée à y accéder aux fins décrites ci-dessus.

Les données personnelles seront-elles transférées vers des pays tiers ?

Certains des destinataires des données sont situés dans des pays hors de l'Union européenne, où le niveau de protection des données est moins élevé. Cette situation est justifiée par l'art. 49 (1) lit. d) GDPR. Dans de tels cas, Grünenthal s'assurera qu'un niveau de protection suffisant est fourni pour vos données, par exemple en concluant des accords spécifiques avec ces partenaires contractuels. Grünenthal appliquera les clauses contractuelles standard de l'UE à ces transferts dans la mesure du possible.

Pendant combien de temps les données personnelles seront-elles traitées ?

Les informations relatives aux demandes de renseignements médicaux ou aux réclamations concernant la qualité des produits seront conservées pendant 5 ans, à moins que nous ne soyons légalement obligés de conserver les données pendant une période plus longue ou aussi longtemps que nous pouvons faire valoir un intérêt légitime.

Si votre demande comprend des informations sur un effet indésirable, les données seront conservées dans nos systèmes au moins 10 ans après que le produit concerné a été retiré du marché.

Quels sont vos droits en matière de protection des données ?

Les droits suivants sont à votre disposition en vertu des lois applicables en matière de protection de la vie privée :

- Droit à l'information sur les données personnelles vous concernant stockées par nous
- Droit à l'effacement ou à la limitation du traitement, à moins que nous puissions démontrer des motifs légitimes impérieux pour le traitement qui l'emportent sur vos intérêts, droits et libertés, ou dans le cas où le traitement sert à l'exécution, à l'exercice ou à la défense de réclamations légales.
- Droit de rectification des données personnelles
- **Droit de s'opposer au traitement pour des raisons d'intérêt légitime, d'intérêt public ou de profilage, à moins que nous puissions démontrer des motifs légitimes impérieux qui prévalent sur vos intérêts, droits et**

libertés, ou que ce traitement soit destiné à faire valoir, à exercer ou à défendre des droits légaux.

- Droit à la portabilité des données
- Droit de déposer une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

Si vous souhaitez exercer vos droits, veuillez adresser votre demande à dataprivacy.de@grunenthal.com.

Vous pouvez également contacter directement notre délégué à la protection des données en utilisant l'adresse électronique suivante : datenschutz.grunenthal@two-towers.eu