

Informativa privacy – Richieste di informazioni mediche e Reclami sulla qualità dei prodotti

Nella presente informativa sulla protezione dei dati, i termini "Grünenthal", "noi", "ci" e "nostro" si riferiscono a Grünenthal GmbH, Aquisgrana, Zieglerstraße 6, 52078 Aquisgrana, Germania.

In qualità di azienda farmaceutica basata sulla ricerca, possiamo trattare i dati personali di qualsiasi individuo che richieda informazioni mediche sui nostri prodotti farmaceutici.

Prendiamo molto sul serio la privacy e la sicurezza dei tuoi dati personali. In particolare, con la presente informativa sulla privacy, desideriamo informarvi sui dati che possiamo raccogliere da te o da altre persone, sulle finalità del trattamento di tali dati, sul modo in cui i dati vengono raccolti e trattati e sulla misura in cui vengono trasmessi a terzi. Spieghiamo inoltre quali sono i tuoi diritti in relazione a questi dati e forniamo dettagli di contatto utili in caso di domande o dubbi.

La raccolta e il trattamento dei dati personali vengono effettuati in conformità con la legge applicabile, vale a dire il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

Chi è responsabile del trattamento dei tuoi dati personali?

Quando richiedi informazioni mediche sui nostri prodotti, tutti i dati personali forniti saranno trattati da Grünenthal GmbH o dall'entità Grünenthal corrispondente del paese da cui stai chiamando. Puoi trovare maggiori informazioni sulle nostre entità a questo [link](#) e su come tali entità trattano i dati personali segnalati, nell'informativa sulla privacy disponibile nel sito Web corrispondente.

Quali tipi di dati personali trattiamo?

In generale, tratteremo informazioni quali:

- Il tuo nome, la tua professione e i tuoi dati di contatto
- Le circostanze dell'evento/richiesta/reclamo stesso

- Qualsiasi altro dato da te riportato su individui che assumono il medicinale. Ciò potrebbe includere dati su individui (ad es. pazienti) che manifestano reazioni avverse, come nome o iniziali, età, sesso, dettagli dei nostri prodotti che sono stati applicati e altre informazioni relative al contesto della richiesta.

Per quali finalità trattiamo i dati personali?

Trattiamo i dati personali per rispondere alla richiesta e mantenere aggiornato il nostro database di informazioni mediche. Nel caso in cui registriamo la chiamata, utilizzeremo le registrazioni per il monitoraggio della qualità e per scopi di formazione interna.

Se la richiesta include informazioni relative ad un evento avverso, i dati segnalati saranno trattati anche al fine di indagare sull'evento, dare seguito se sono necessarie ulteriori informazioni e definire le azioni necessarie. Ulteriori informazioni su come trattiamo i dati personali raccolti nell'ambito di eventi avversi sono disponibili al seguente link: <https://www.grunenthal.com/en/footer-links/data-protection-notice>

Inoltre, se la tua richiesta è correlata ad un reclamo sulla qualità di un prodotto, la utilizzeremo per valutare, classificare e valutare il reclamo del prodotto, per dare seguito alla tua richiesta e per mantenere queste informazioni nel nostro database.

In casi eccezionali, potremmo trattare i tuoi dati personali per altri scopi, come descritto nella nostra [informativa sulla privacy per partner commerciali, fornitori e altre terze parti](#).

Qual è la base giuridica per il trattamento dei dati personali?

La base giuridica per il trattamento dei tuoi dati personali è il nostro legittimo interesse a dare seguito alle richieste e a fornire un servizio di informazione medica in linea con le leggi applicabili (art. 6 (1) (f) GDPR). Se registriamo la chiamata (solo in alcuni paesi, secondo le normative locali), la base giuridica è anche il nostro legittimo interesse a monitorare la qualità del servizio che forniamo (art. 6 (1) (f) GDPR), a meno che tu non stia chiamando da un paese in cui vige un obbligo legale di registrare tale chiamata (art. 6 (1) (c) GDPR).

Se la richiesta è correlata ad un evento avverso o ad un reclamo sulla qualità del prodotto, la base giuridica è la necessità per noi di adempiere ad un obbligo legale a cui siamo soggetti ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera c) del GDPR e dell'articolo 9,

paragrafo 2, lettera i) del GDPR (il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico nell'ambito della salute pubblica, sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri).

Chi saranno i destinatari dei dati personali?

I vostri dati personali saranno trattati da terze parti incaricate, come i fornitori che ci supportano nella gestione della vostra richiesta o nell'indagine sulle reazioni avverse, fornitori di software e fornitori di soluzioni IT. Utilizziamo soluzioni proprietarie di Grünenthal e soluzioni standard del settore per elaborare i vostri dati in un ambiente sicuro e ci assicuriamo che tutti i nostri fornitori di servizi elaborino i dati personali in modo sicuro, sia dal punto di vista contrattuale che fattuale.

Inoltre, potremmo essere tenuti a condividere alcuni dati personali con le autorità sanitarie, i partner e altre entità del gruppo Grünenthal. Non condivideremo alcun dato personale che non sia strettamente necessario con nessuna di queste terze parti. Quando possibile, applicheremo tecniche, come la pseudonimizzazione o la crittografia, per rendere i dati personali incomprensibili a qualsiasi persona che non abbia bisogno di accedere, o non sia autorizzata ad accedere, ai dati personali per le finalità sopra descritte.

I dati personali saranno trasferiti in paesi terzi?

Alcuni dei destinatari dei dati si trovano in paesi al di fuori dell'Unione Europea, dove il livello di protezione dei dati è inferiore. Ciò è giustificato dall'articolo 49, paragrafo 1, lettera d) del GDPR. In questi casi, Grünenthal garantirà un livello sufficiente di protezione dei vostri dati, ad esempio stipulando accordi specifici con questi partner contrattuali. Grünenthal applicherà le clausole contrattuali standard dell'UE a tali trasferimenti, ove possibile.

Per quanto tempo saranno trattati i dati personali?

Le informazioni relative a richieste mediche o reclami sulla qualità del prodotto saranno conservate per 5 anni, a meno che non siamo legalmente obbligati a conservare i dati per un periodo più lungo o per tutto il tempo in cui possiamo rivendicare un interesse legittimo.

Se la vostra richiesta include informazioni su un evento avverso, i dati saranno memorizzati nei nostri sistemi almeno 10 anni dopo che il rispettivo prodotto è stato ritirato dal mercato.

Quali sono i tuoi diritti in materia di privacy dei dati?

I seguenti diritti sono disponibili per l'utente in base alle leggi sulla privacy applicabili:

- Diritto di ricevere informazioni sui tuoi dati personali trattati da noi;
- Diritto alla cancellazione o alla limitazione del trattamento, a meno che non siamo in grado di dimostrare che esistono motivi impellenti giustificati per il trattamento che prevalgono sui tuoi interessi, diritti e libertà nel caso in cui il trattamento serva all'applicazione, all'esercizio o alla difesa di rivendicazioni legali;
- Diritto di richiedere la correzione dei dati personali;
- Diritto di opporsi al trattamento per nostro interesse legittimo, interesse pubblico o profilazione, a meno che non siamo in grado di dimostrare che esistono motivi impellenti giustificati che prevalgono sui tuoi interessi, diritti e libertà, o che tale trattamento è effettuato per finalità di affermazione, esercizio o difesa di rivendicazioni legali;
- Diritto alla portabilità dei dati;
- Diritto di presentare un reclamo all'autorità di protezione dei dati.

Se vuoi esercitare i tuoi diritti, rivolgiti la tua richiesta a dataprivacy.de@grunenthal.com o dataprivacy.it@grunenthal.com.

È inoltre possibile contattare direttamente il nostro responsabile della protezione dei dati utilizzando il seguente indirizzo e-mail: datenschutz.grunenthal@two-towers.eu o dpo.grt@dpoprofessionalservice.it