

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, 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 signale des événements indésirables liés à nos produits, ou 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, y compris le règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE.

Qui est responsable du traitement de vos données personnelles ?

Le responsable du traitement de vos données personnelles est Grünenthal GmbH Zieglerstraße 6, 52099 Aachen, Allemagne.

Lorsque vous demandez des informations médicales sur nos produits, toutes les données personnelles fournies seront traitées par Grünenthal GmbH et par l'entité correspondante de Grünenthal du pays d'où vous signalez le cas. Vous pouvez trouver plus d'informations sur nos entités dans ce [lien](#), et sur la façon dont chaque 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 traiterons des informations telles que :

- Si vous êtes un reporter, votre nom, votre profession et vos coordonnées.
- Les circonstances de l'événement, de la demande ou de la réclamation elle-même.
- Toute autre donnée que vous signalez 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 nos produits qui ont été appliqués, 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 votre demande et de maintenir à jour notre base de données d'informations médicales. Si nous enregistrons l'appel, nous utiliserons les enregistrements pour le contrôle de la qualité et la formation interne.

Si votre demande comprend des informations relatives à un événement indésirable, les données communiquées seront également traitées pour enquêter sur l'événement, assurer un suivi si des informations supplémentaires sont nécessaires et 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 dans notre déclaration de protection des données.

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

Dans le cadre des réclamations relatives à la qualité des produits, nous traitons les données personnelles afin d'évaluer, de documenter et de répondre à votre demande, ainsi que pour nous conformer à nos obligations légales. Veuillez noter que les appels liés aux réclamations relatives à la qualité des produits peuvent être enregistrés à des fins de documentation, d'assurance qualité et de conformité réglementaire.

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 (Art. 6 (1) (f) RGPD). Si nous enregistrons l'appel (conformément aux réglementations locales), la base juridique est votre consentement (Art. 6 (1) (a) RGPD), sauf si vous appelez depuis un pays où l'enregistrement de cet appel est une obligation légale (Art. 6 (1) (c) 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, paragraphe 1, point c), du RGPD, et à l'article 9, paragraphe 2, point i), du RGPD (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 du droit des États membres).

Qui seront les destinataires des données à caractère personnel ?

Vos données personnelles seront traitées par des tiers contractés, tels que des fournisseurs qui nous assistent dans le traitement de votre demande ou dans l'enquête sur les effets indésirables, ainsi que des fournisseurs de logiciels et des prestataires de solutions informatiques. Nous utilisons des solutions standard de l'industrie ainsi que des solutions propriétaires de Grünenthal pour traiter vos données dans un environnement sécurisé, et nous nous assurons que tous nos prestataires de services traitent les données personnelles de manière sécurisée, tant contractuellement que factuellement.

En outre, nous pourrions être tenus de partager certaines données personnelles avec les autorités de santé, les partenaires de licence et d'autres entités du groupe Grünenthal. Nous ne partagerons aucune donnée personnelle qui n'est pas strictement nécessaire avec ces tiers. Dans la mesure du possible, nous appliquerons des techniques telles que la pseudonymisation ou le chiffrement pour rendre les données personnelles inintelligibles pour 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 de données sont situés dans des pays hors de l'Union européenne, où le niveau de protection des données est inférieur. Cette situation est justifiée par l'article 49, paragraphe 1, point d), du RGPD. Dans de tels cas, Grünenthal s'assurera qu'un niveau de protection suffisant est garanti pour vos données, par exemple en concluant des accords spécifiques avec ces partenaires contractuels. Grünenthal appliquera les clauses contractuelles types 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 événements indésirables et aux réclamations concernant la qualité des produits seront conservées dans nos systèmes pendant au moins 10 ans après le retrait du marché du produit concerné.

Les informations relatives aux demandes médicales seront conservées pendant 5 ans, sauf si nous sommes légalement tenus de conserver les données pendant une période plus longue ou tant que nous pouvons revendiquer un intérêt légitime.

Les appels enregistrés dans le but de traiter les réclamations relatives à la qualité des produits ne seront pas conservés plus de six mois, sauf si une période de conservation plus longue est requise par la loi.

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 d'obtenir des informations sur les données personnelles vous concernant que nous avons en notre possession
- 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 rectifier vos données personnelles
- **Droit de vous 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 porter plainte auprès d'une autorité de contrôle
- Droit de révoquer à tout moment votre consentement à la collecte, au traitement et à l'utilisation de vos données personnelles avec effet pour l'avenir

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

Les coordonnées de nos équipes de protection des données à l'échelle mondiale sont les suivantes :

- Allemagne : dataprivacy.de@grunenthal.com
- Espagne : protecciondedatos.es@grunenthal.com
- Portugal: dataprivacy.pt@grunenthal.com
- France, Belgique et Pays-Bas : dataprivacyfrbenelux@grunenthal.com
- Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Suède, Finlande, Norvège: UKINORdataprotection@grunenthal.com
- Autriche : Dataprivacy.at@grunenthal.com
- Italie: dataprivacy.it@grunenthal.com
- États-unis: US-DataPrivacy@grunenthal.com
- Suisse : dataprivacy.ch@grunenthal.com
- Mexique: Datos.PersonalesMX@grunenthal.com
- Panama, Honduras, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, République Dominicaine, Venezuela: Datos.PersonalesCAM@grunenthal.com
- Pérou : Datos.Arco@grunenthal.com
- Brésil: dataprivacy.br@grunenthal.com
- Colombie: Datospersonales.colombia@grunenthal.com
- Équateur : Datospersonales.ec@grunenthal.com
- Chili: dataprivacy.latam@grunenthal.com
- Reste du monde : Dataprivacy.de@grunenthal.com