

Declaração de Proteção de Dados - Pedidos de Informação Médica e Reclamações sobre a Qualidade dos Produtos

Nesta Declaração de Proteção de Dados, as expressões "Grünenthal", "nós", "nos" e "nosso" referem-se à Grünenthal GmbH, Aachen, Zieglerstraße 6, 52078 Aachen, Alemanha.

Como empresa farmacêutica de cariz científico, podemos necessitar de processar dados pessoais sobre qualquer indivíduo que solicite informações médicas sobre os nossos produtos farmacêuticos.

Levamos muito a sério a privacidade e a segurança dos seus dados pessoais. Em particular, com esta Declaração de Proteção de Dados, gostaríamos de o informar sobre os dados que podemos recolher sobre si ou outras pessoas, as finalidades do tratamento destes dados, a forma como os dados são recolhidos e tratados e em que medida são transmitidos a terceiros. Explicamos também quais os direitos que lhe assistem relativamente aos seus dados pessoais e indicamos dados de contacto úteis para o caso de ter dúvidas ou questões.

A recolha e o tratamento de dados pessoais são efetuados em conformidade com a legislação aplicável, nomeadamente o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).

Quem é responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais?

Quando solicita informações médicas sobre os nossos produtos, quaisquer dados pessoais fornecidos serão tratados pela Grünenthal GmbH ou pela entidade Grünenthal do país de onde está a telefonar. Pode encontrar mais informações sobre as nossas entidades neste [link](#) e sobre a forma como essa entidade trata os dados pessoais comunicados, na declaração de privacidade disponível no respetivo website.

Que tipos de dados pessoais tratamos?

Em geral, tratamos informações como:

- O seu nome, profissão e dados de contacto
- As circunstâncias do evento/pedido de informação/reclamação propriamente dita
- Quaisquer outros dados que comunique sobre indivíduos que tomam o medicamento em questão. Isto pode incluir dados sobre indivíduos (por exemplo, doentes) que sofram reações adversas, tais como nome ou iniciais, idade, sexo, detalhes dos nossos produtos que foram aplicados, bem como outras informações relativas ao contexto do pedido.

Para que finalidades tratamos os dados pessoais?

Tratamos os dados pessoais para responder ao pedido de informação e para manter atualizada a nossa base de dados de informações médicas. No caso de gravarmos a chamada, utilizaremos as gravações para fins de monitorização da qualidade e de formação interna.

Se o seu pedido de informação incluir informações relacionadas com um acontecimento adverso, os dados comunicados também serão processados para investigar o acontecimento, dar seguimento se forem necessárias mais informações e definir as ações necessárias. Pode encontrar mais informações sobre a forma como tratamos os dados pessoais recolhidos no contexto de reações adversas na seguinte hiperligação: <https://www.grunenthal.com/en/footer-links/data-protection-notice>

Para além disso, se o seu pedido de informação estiver relacionado com uma reclamação sobre a qualidade de um produto, utilizá-lo-emos para avaliar, classificar e avaliar a reclamação do produto, para dar seguimento ao seu pedido e para manter esta informação na nossa base de dados.

No contexto de reclamações sobre a qualidade dos produtos, processamos dados pessoais para avaliar, documentar e dar seguimento ao seu pedido, bem como para cumprir obrigações legais. As chamadas relacionadas com reclamações sobre a qualidade dos produtos podem ser gravadas para fins de documentação, garantia de qualidade e conformidade com legislação aplicável.

Em casos excecionais, poderemos processar os seus dados pessoais para outros fins, conforme descrito na nossa [declaração de privacidade para parceiros comerciais, fornecedores e demais terceiros](#).

Qual é a base jurídica para o tratamento dos dados pessoais?

A base legal para o tratamento dos seus dados pessoais é o nosso interesse legítimo em responder às suas solicitações e prestar um serviço de Informação Médica em conformidade com a legislação aplicável (Art.º 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD).

Caso a chamada seja gravada (de acordo com a regulamentação local), a base legal para o tratamento será o seu consentimento (Art.º 6.º, n.º 1, alínea a) do RGPD), exceto nos casos em que a gravação seja exigida por lei no país de origem da chamada, situação em que a base legal será o cumprimento de uma obrigação legal (Art.º 6.º, n.º 1, alínea c) do RGPD).

Se o pedido de informação estiver relacionado com uma reação adversa ou uma reclamação sobre a qualidade do produto, a base legal é a necessidade de cumprirmos uma obrigação legal a que estamos sujeitos de acordo com o Art. 6 (1) (c) do RGPD, e art. 9 (2) (i) do RGPD (o tratamento é necessário por razões de interesse público no domínio da saúde pública, com base na legislação da União ou dos Estados-Membros).

Quem serão os destinatários dos dados pessoais?

Os seus dados pessoais serão processados por terceiros contratados, tais como fornecedores que nos apoiam no tratamento do seu pedido de informação ou na investigação de reações adversas, fornecedores de software e fornecedores de soluções de tecnologias de informação. Utilizamos soluções industriais padronizadas propriedade da Grünenthal para processar os seus dados num ambiente seguro e garantimos que todos os nossos fornecedores de serviços processam os dados pessoais de forma segura, tanto contratual como factualmente.

Além disso, podemos ser obrigados a partilhar determinados dados pessoais com as autoridades de saúde, parceiros de licenciamento e outras entidades do grupo Grünenthal. Não partilharemos quaisquer dados pessoais que não sejam estritamente necessários com qualquer um destes terceiros. Sempre que possível, aplicaremos técnicas, como a pseudonimização ou a cifragem, para tornar os dados pessoais ininteligíveis para qualquer pessoa que não necessite de aceder ou não esteja autorizada a aceder aos dados pessoais para os fins acima descritos.

Os dados pessoais serão transferidos para países terceiros?

Alguns dos destinatários dos dados estão localizados em países fora da União Europeia, onde o nível de proteção de dados é inferior. Este facto é justificado pelo Art. 49 (1) lit. d) do RGPD. Nesses casos, a Grünenthal assegurará um nível de proteção suficiente para os seus dados, por exemplo, através da celebração de acordos específicos com esses parceiros contratuais. Sempre que possível, a Grünenthal aplicará as cláusulas contratuais-tipo da UE a essas transferências.

Durante quanto tempo serão tratados os dados pessoais?

As informações relacionadas com pedidos de informação médica serão conservadas durante 5 anos, exceto se formos legalmente obrigados a conservar os dados durante um período mais longo ou enquanto pudermos invocar um interesse legítimo.

Se o seu pedido de informação incluir informações sobre uma reação adversa ou reclamações sobre a qualidade dos produtos, os dados serão armazenados nos nossos sistemas durante, pelo menos, 10 anos após o respetivo produto ter sido retirado do mercado.

As chamadas gravadas com o objetivo de tratar reclamações sobre a qualidade dos produtos não serão conservadas por mais de seis meses, a menos que um período de retenção mais longo seja exigido por lei.

Quais são os seus direitos em matéria de privacidade de dados?

Os seguintes direitos estão disponíveis para o titular dos dados com base na legislação de dados pessoais aplicável:

- Direito à informação sobre os dados pessoais armazenados por nós
- Direito à eliminação ou restrição do tratamento, exceto se pudermos demonstrar motivos legítimos imperiosos para o tratamento que se sobreponham aos seus interesses, direitos e liberdades, ou no caso de o tratamento servir para a execução, exercício ou defesa de ações judiciais
- Direito de corrigir os seus dados pessoais
- **Direito de se opor ao tratamento com base no seu próprio interesse legítimo, no interesse público ou na nossa definição de perfis, a menos que possamos demonstrar motivos legítimos imperiosos que prevaleçam sobre os seus interesses, direitos e liberdades, ou que esse tratamento sirva para efeitos de declaração, exercício ou defesa de ações judiciais**
- Direito à transferibilidade dos dados

- Direito de apresentar queixa a uma autoridade de controlo
- Direito de retirar o seu consentimento para a recolha, tratamento e utilização dos seus dados pessoais a qualquer momento e com efeitos futuros

Se pretender exercer os seus direitos, envie o seu pedido para dataprivacy.de@grunenthal.com

Também pode contactar diretamente o nosso responsável pela proteção de dados através do seguinte endereço de correio eletrónico: datenschutz.grunenthal@two-towers.eu

Os detalhes de contato das nossas equipas de proteção de dados a nível global são os seguintes:

- Germany: dataprivacy.de@grunenthal.com
- Spain: protecciondedatos.es@grunenthal.com
- Portugal: dataprivacy.pt@grunenthal.com
- France, The Netherlands and Belgium: dataprivacyfrbenelux@grunenthal.com
- United Kingdom, Ireland, Denmark, Sweden, Finland, Norway: UKINORdataprotection@grunenthal.com
- Austria: Dataprivacy.at@grunenthal.com
- Italy: dataprivacy.it@grunenthal.com
- United States of America: US-DataPrivacy@grunenthal.com
- Switzerland: dataprivacy.ch@grunenthal.com
- Mexico: Datos.PersonalesMX@grunenthal.com
- Panama, Honduras, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Dominican Republic, Venezuela: Datos.PersonalesCAM@grunenthal.com
- Perú: Datos.Arco@grunenthal.com
- Brazil: dataprivacy.br@grunenthal.com
- Colombia: Datospersonales.colombia@grunenthal.com
- Ecuador: Datospersonales.ec@grunenthal.com
- Chile: dataprivacy.latam@grunenthal.com
- Resto do mundo: Dataprivacy.de@grunenthal.com