

Aviso de información de privacidad en caso de notificaciones de acontecimientos adversos, reclamaciones de calidad y solicitudes de información médica

Introducción

Este aviso de privacidad se emite en nombre de las **empresas Stemline del Grupo Menarini** (en lo sucesivo, denominadas colectivamente «la Empresa» o «nosotros»).

Se aplica a todas las personas que se pongan en contacto con cualquiera de las Empresas Stemline a través de nuestro centro de atención telefónica (teléfono), correo electrónico o durante interacciones directas con el personal de la Empresa (por ejemplo, durante reuniones, conferencias o eventos).

Datos de contacto y delegado de protección de datos

El responsable del tratamiento de sus datos personales es la Empresa Stemline, titular de la autorización de comercialización o distribuidor/promotor del producto al que se refiere su solicitud, notificación o comunicación.

El nombre y la dirección de la Empresa (responsable del tratamiento) se indican en el prospecto incluido en el envase del medicamento. La lista y los datos de contacto de las **Empresas Stemline** pertenecientes al Grupo Menarini están disponibles en el siguiente enlace: <https://www.menarini.com/en-us/countries>.

Puede ponerse en contacto con el delegado de protección de datos (**DPO**) del Grupo Menarini por correo electrónico en: dpo@menarini.com.

Qué datos tratamos

Los datos que tratamos incluyen tanto datos «comunes» (por ejemplo, nombre, apellidos, número de teléfono) como «categorías especiales» de datos, en particular información que pueda revelar su estado de salud o el estado de salud de un paciente o consumidor. Esto también incluye cualquier información que comparta durante llamadas telefónicas u otra correspondencia (conjuntamente, los «Datos»).

Si llama a nuestro centro de atención telefónica, tenga en cuenta que su número puede ser detectado automáticamente y que el centro de atención telefónica puede grabar su conversación con fines de calidad. Además, las grabaciones de los mensajes dejados en nuestro buzón de voz se vincularán a su número de teléfono. Tenga en cuenta que si proporciona información sobre terceros, debe proporcionarles primero este aviso de privacidad y, cuando así lo exija la ley, obtener su consentimiento previo e informado.

Por qué y cómo tratamos sus Datos Le informamos que sus Datos pueden ser tratados por el responsable del tratamiento para las siguientes finalidades:

1. Gestión de sus solicitudes, que pueden incluir:
 - (i) solicitudes de información médica;
 - (ii) reclamaciones sobre la calidad de nuestros productos;
 - (iii) notificación de acontecimientos adversos (por ejemplo, farmacovigilancia). El aviso de privacidad completo de farmacovigilancia está disponible [aquí](#).

La base jurídica para el tratamiento de sus Datos es el **interés público en el ámbito de la salud pública**, consistente en garantizar unos altos estándares de calidad y seguridad de la atención sanitaria y de los medicamentos o productos sanitarios.

2. Realización de análisis estadísticos internos sobre la eficacia de nuestros servicios y la calidad de nuestros productos. La base jurídica para el tratamiento de sus Datos es nuestro **interés legítimo**, siempre que este interés no prevalezca sobre sus derechos fundamentales.
3. Sus Datos pueden ser tratados por la Empresa para establecer/defender reclamaciones legales o para hacer cumplir el Código de Conducta del Grupo Menarini. La base jurídica para el tratamiento de sus Datos es nuestro **interés legítimo para establecer, ejercer o defender reclamaciones legales** o cuando los tribunales actúen en el ejercicio de sus funciones judiciales.

Todos sus Datos se tratan de forma manual o electrónica, en papel o mediante herramientas automatizadas, en cualquier caso adecuadas para garantizar la seguridad y confidencialidad de sus Datos.

Datos obligatorios/opcionales

Solicitamos sus Datos solo en la medida necesaria para gestionar su notificación/reclamación o solicitud descrita anteriormente. Si no nos facilita estos Datos esenciales, es posible que no podamos tramitar su solicitud. El suministro de Datos opcionales (si los hubiera) no es obligatorio y no afectará nuestra capacidad para prestar servicios o gestionar sus solicitudes.

Cómo tratamos sus Datos

De conformidad con las leyes de privacidad aplicables, minimizamos el uso de datos de identificación personal, es decir, solo los tratamos en la medida necesaria para alcanzar las finalidades indicadas en este documento. Los Datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las que fueron recogidos y, en cualquier caso, no más allá del periodo indicado a continuación:

- Farmacovigilancia: durante el tiempo que el producto esté autorizado más diez (10) años después de que la autorización de comercialización haya cesado en el último país donde se utilice el producto, a menos que las leyes nacionales exijan períodos de conservación más largos;
- Calidad: el tiempo estrictamente necesario para resolver la reclamación y un máximo de un (1) año después del último contacto con el paciente/cliente; dicho plazo podría ampliarse hasta diez (10) años de acuerdo con las disposiciones locales, que pueden variar de un país a otro. En circunstancias excepcionales (por ejemplo, en caso de (i) retirada del mercado de los productos en cuestión; (ii) litigios o necesidades de defensa legal, etc.) es posible que los Datos se almacenen durante períodos más largos, en cualquier caso no más tiempo del necesario para alcanzar los objetivos para los que fueron recogidos.
- Información médica: un (1) año después del último contacto con el paciente/cliente; dicho plazo podría ampliarse de acuerdo con las disposiciones locales, que pueden variar de un país a otro. En circunstancias excepcionales (por ejemplo, en caso de (i) retirada del mercado de los productos en cuestión; (ii) litigios o necesidades de defensa legal, etc.) es posible que los Datos se almacenen durante períodos más largos; en tales circunstancias, los Datos se anonimizarán/eliminarán diez (10) años después de que la autorización de comercialización haya sido retirada en el último país donde se utiliza el producto.

Una vez alcanzado el plazo máximo de conservación, sus Datos podrán ser anonimizados y conservados únicamente con fines estadísticos (art. 6.1.(f) del RGPD) o simplemente borrados.

Cómo garantizamos la seguridad y calidad de sus Datos

La Empresa se compromete a garantizar la seguridad de sus Datos y a implementar las medidas técnicas y organizativas exigidas por las leyes aplicables y las políticas internas para evitar la pérdida de datos, el acceso no autorizado o el uso indebido. Sus Datos están protegidos mediante una serie de salvaguardas tecnológicas y de procedimiento; por ejemplo, se almacenan en servidores seguros en ubicaciones protegidas y con acceso restringido.

Quién puede acceder a sus Datos

Los Datos serán recogidos y tratados por un proveedor externo, designado por la Empresa Stemline para llevar a cabo las actividades y que actúa como encargado del tratamiento. El personal autorizado del responsable del tratamiento que gestiona los datos personales pertenece a las siguientes categorías: personal administrativo, personal de atención al cliente (por ejemplo, según el caso, personal del centro de atención telefónica o personal que gestiona solicitudes de información médica, reclamaciones de calidad o notificaciones de farmacovigilancia), técnicos informáticos, gerentes de productos, así como personal que necesita tratar los Datos para desempeñar sus funciones laborales, incluidos los miembros de los órganos de supervisión para llevar a cabo sus actividades de supervisión y para hacer cumplir el Código de Conducta del Grupo Menarini.

Los Datos también pueden ser comunicados, fuera de su país («terceros países»), a otras empresas del Grupo Menarini para las mismas finalidades y/o para fines administrativos. Además, los Datos pueden ser comunicados, también a terceros países, a: (i) instituciones, autoridades y organismos públicos para sus fines institucionales; (ii) profesionales, consultores independientes —que operan individualmente o en asociación— y otros terceros y proveedores de servicios que prestan servicios comerciales, profesionales o técnicos a la Empresa (por ejemplo, proveedores de servicios informáticos y de computación en la nube), incluidos los centros de atención telefónica subcontratados, para la consecución de las finalidades descritas anteriormente; (iii) terceros en caso de fusiones, adquisiciones, transferencias de negocios o sucursales, auditorías u otras operaciones extraordinarias.

Dichos destinatarios tratarán únicamente los Datos necesarios para el desempeño de sus funciones y se comprometen a utilizarlos únicamente para las finalidades indicadas anteriormente y de conformidad con la ley. Los Datos también pueden comunicarse a los destinatarios requeridos por la legislación aplicable. Salvo lo indicado anteriormente, los Datos no se compartirán con terceros (ya sean personas físicas o jurídicas) que no presten ningún servicio técnico, profesional o comercial al responsable del tratamiento y no se comunicarán a terceros no autorizados.

Los destinatarios tratan los Datos como responsables independientes del tratamiento, encargados del tratamiento o personal autorizado, según corresponda, para las finalidades indicadas anteriormente y de conformidad con las leyes de protección de datos aplicables.

Cuando los Datos se transfieran a terceros países, incluidos aquellos países cuyos estándares de protección de datos pueden diferir de los del país donde se recogieron originalmente, dichas transferencias se llevarán a cabo utilizando las garantías adecuadas diseñadas para garantizar un nivel de protección adecuado. Estas garantías pueden incluir medidas contractuales, políticas internas u otros mecanismos de cumplimiento reconocidos.

Puede solicitar información adicional sobre estas garantías poniéndose en contacto con los datos facilitados anteriormente.

Sus derechos

Usted puede ejercer en cualquier momento sus derechos, incluido el derecho a saber si estamos tratando sus Datos, a verificar su contenido, origen, exactitud y ubicación (incluidos los terceros países donde puedan estar conservados), a solicitar una copia, a solicitar su rectificación y, cuando lo prevea la legislación aplicable, a obtener la limitación del tratamiento, la supresión o a oponerse al tratamiento, escribiendo a la dirección postal indicada anteriormente o por correo electrónico a dpo@menarini.com.

También puede ponerse en contacto con el delegado de protección de datos para plantear cualquier inquietud que considere inapropiada en relación con el tratamiento de sus Datos. También puede presentar una reclamación ante la autoridad de protección de datos de su país.