



Servizi a supporto del paziente
in trattamento con la penna Forsteo

Lilly



**A disposizione del paziente
Eli Lilly Italia ha istituito un numero verde**



DEDICATO A:

**Supporto per il corretto utilizzo della penna
7 giorni su 7 dalle 8.30 alle 21.30**

- Caratteristiche e modalità d'uso della penna
- Modalità di somministrazione del farmaco
- Informazione su conservazione e trasporto
- Chiarimenti sul corso penna

**Fornitura gratuita di aghi per la penna
Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30**
(vedi istruzioni a fianco)

**Risposte a domande sul prodotto
Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17**

Competenza scientifica

**Tempestività nella risposta
Esperienza del team**

Come richiedere gli aghi in 2 semplici passi

Per richiedere gratuitamente gli aghi per la Sua penna è necessario prima di tutto **registrarsi al servizio** compilando ed inviando la cartolina. Dopo la registrazione può **ordinare gli aghi** telefonando al numero verde.

1 Compila ed invia la cartolina

- Compili la cartolina qui a lato con i Suoi dati e con la Sua firma per esprimere il consenso al trattamento dei suoi dati personali
- Ritagli la cartolina e la invii:

VIA FAX GRATUITO

al numero **800 382928** attivo 24 ore su 24

OPPURE

VIA POSTA ORDINARIA

utilizzando la busta pre-affrancata allegata, oppure al seguente indirizzo:

Eli Lilly Italia S.p.A.C/O Casella Postale 90100 - 00167 Roma

OPPURE

VIA E-MAIL

medinfoita@lilly.com

2 Chiama ed ordina gli aghi

Dopo aver inviato la cartolina ci contatti per ricevere la prima scatola di aghi. Per gli ordini successivi le suggeriamo di contattarci almeno 15 gg prima dell'esaurimento dei Suoi aghi. Il servizio gratuito di fornitura aghi è valido per tutta la durata della terapia (fino a 24 mesi).

AL NUMERO VERDE

800 117678 dal Lunedì al Venerdì 8.30-17.30

OPPURE

VIA E-MAIL

medinfoita@lilly.com

VIA FAX GRATUITO

al numero **800 382928**

Provvederemo ad inviarLe gli aghi tramite corriere all'indirizzo da Lei indicato. Tempo di attesa previsto 10 giorni.

Se ha indicato il numero di cellulare, riceverà dal corriere un SMS che La avviserà della consegna degli aghi.

Dati del paziente in terapia per la richiesta del servizio

Si prega di scrivere in stampatello

NOME _____

COGNOME _____

CODICE FISCALE _____ Nato il _____

INDIRIZZO PRESSO CUI SI GARANTISCE LA CONSEGNA

PRESSO _____
(compilare solo se diverso dal nominativo del paziente)

VIA _____ N. _____

COMUNE _____ C.A.P. _____ PROV. _____

NUMERO TELEFONICO* _____

NUMERO CELLULARE* _____

INDIRIZZO E-MAIL _____

Data effettiva di inizio terapia _____

Le chiediamo di compilare i seguenti campi per migliorare la diffusione della conoscenza del servizio e la sua qualità:

Centro Clinico di riferimento** _____

Specialista di riferimento** Ortopedico Reumatologo
 Altra Specialità _____

* È necessario inserire almeno un numero telefonico ** Campi non obbligatori

CÌÒ PREMESSO DICHIARO DI ADERIRE AL PROGRAMMA DI SERVIZI A SUPPORTO DEL PAZIENTE E ACCONSENTO AL TRATTAMENTO DEI MIEI DATI PERSONALI (INCLUSE LE INFORMAZIONI SUL MIO STATO DI SALUTE) CHE SARANNO TRATTATI COSÌ COME RIPORTATO NELL' INFORMATIVA PRIVACY DI SEGUITO ALLEGATA

EVENTUALE CONSENSO AGGIUNTIVO PER INFORMAZIONI SU NUOVI SERVIZI
Acconsento, inoltre, a ricevere informazioni in merito ad eventuali nuovi servizi di supporto al paziente che in futuro potranno essere sviluppati (punto 6 dell'informativa)

Sì No

Data

Firma del paziente o firma leggibile del tutore

INFORMATIVA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Servizio a supporto del paziente

Proteggere i suoi dati personali è importante per noi. La presente informativa sulla privacy ha lo scopo di comunicarLe quali informazioni possono essere raccolte da Eli Lilly Italia S.P.A. sul Suo conto e in che modo possono essere utilizzate. Le informazioni che ci ha fornito per partecipare al servizio in oggetto includono i suoi dati personali quali: a) Anagrafici; b) di contatto; c) relativi al trattamento farmacologico seguito. Queste informazioni saranno utilizzate da Lilly o da terzi che agiscono per nostro conto, per:

1. Erogazione e gestione del servizio di fornitura degli accessori necessari all'utilizzo della penna Forsteo – **2.** Verifica della necessità o meno della erogazione del predetto servizio: cioè al fine di mantenere un database aggiornato, corretto e necessario in caso di verifica dell'Autorità Garante in linea con quanto previsto dal Codice della Privacy e dal Regolamento Europeo GDPR (196/2003 art. 11 - 679/2016 art.5) – **3.** Richiesta di opinioni sulla sua esperienza nel servizio – **4.** Effettuazione di indagini Statistiche e Pubblicazioni Scientifiche in forma anonima e aggregata – **5.** Monitoraggio e miglioramento della qualità del servizio – **6.** Ricevere informazioni in merito ad eventuali nuovi servizi di supporto al paziente che in futuro potranno essere sviluppati.

Tutti i fornitori di servizi che hanno accesso ai Suoi dati personali hanno accettato di tutelare tali informazioni e di utilizzarle esclusivamente in ottemperanza alle nostre indicazioni. Possiamo utilizzare i Suoi Dati personali per produrre analitiche finalizzate a comprendere meglio e a valutare le informazioni sull'utilizzo del servizio. Non è obbligatorio comunicare i propri Dati personali ma, in tal caso, non Le sarà possibile aderire al servizio. La lista dei fornitori dei servizi è disponibile a richiesta o consultabile sul sito www.lillyosteoporosi.it. Inoltre, apprezziamo eventuali suggerimenti da parte Sua in merito alla qualità dei servizi ricevuti e ci riserviamo il diritto di contattarLa per conoscere il Suo parere. Possiamo inoltre utilizzare le suddette informazioni per adempire ad obblighi di legge o normativi, nonché per scopi inerenti la conservazione dei nostri documenti aziendali, che rientrino negli interessi legittimi di Lilly. È altresì possibile che ci venga imposto di divulgare i Suoi dati a seguito di una richiesta legittima da parte di un'autorità pubblica, nonché per soddisfare una richiesta proveniente dalle forze dell'ordine o dell'autorità nazionale di pubblica sicurezza. I Suoi dati rimarranno archiviati per il periodo di tempo necessario per soddisfare gli scopi aziendali legittimi e leciti in conformità alle politiche di Lilly in materia di conservazione dei documenti e alle leggi e regolamenti applicabili (almeno per 24 mesi). Siamo consapevoli che la tutela dei Suoi dati personali è importante, pertanto adottiamo ragionevoli misure di sicurezza fisiche, elettroniche e procedurali volte a proteggere le informazioni che trattiamo e conserviamo. Per esempio, limitiamo l'accesso ai Suoi dati ai dipendenti, agenti, appaltatori, fornitori, società controllate e partner commerciali muniti di autorizzazione, o ad altri soggetti che necessitano di tale accesso per l'esercizio delle proprie funzioni e l'assolvimento delle proprie responsabilità in nome e per conto di Lilly. Tenga presente però che, benché cerchiamo di proteggere le informazioni che trattiamo e conserviamo, nessun sistema di sicurezza è in grado di prevenire tutte le potenziali violazioni della sicurezza. Ha il diritto di richiederci informazioni sulle modalità di utilizzo dei Suoi dati personali e sui soggetti con cui i Suoi dati vengono condivisi. Ha il diritto di prendere visione e ottenere una copia dei dati personali da noi conservati che La riguardano. Se ritiene che alcune di queste informazioni siano inesatte o incomplete, ha il diritto di chiederne la correzione o la cancellazione. Potrebbero sussistere delle limitazioni alla nostra capacità di soddisfare la Sua richiesta. Può effettuare una delle richieste sopraelencate contattandoci ai seguenti recapiti: Postale: Il titolare del trattamento dati è Eli Lilly Italia S.p.A., Via Gramsci 731 - 50019 Sesto Fiorentino (FI), nella persona del legale rappresentante pro-tempore; Responsabile interno del trattamento dei dati in questione è il Dr. Gianluca D'Anzeo, Medical Director pro-tempore; numero verde 800 117678; fax gratuito 800 382928; mail medinfoita@illy.com; Se desidera presentare un reclamo in merito alle modalità con cui abbiamo gestito i Suoi dati personali, può contattare il nostro responsabile della protezione dei dati all'indirizzo privacy@lilly.com che farà luce sulla questione. Se non si riterrà soddisfatto della nostra risposta o laddove pensasse che le nostre modalità di trattamento dei Suoi dati non siano conformi alle legge, potrà presentare reclamo dinanzi al Garante della privacy. Lilly può trasmettere i Suoi dati personali ad altre consociate Lilly in tutto il mondo. Le suddette consociate possono, a loro volta, trasmettere i Suoi dati personali ad altre consociate Lilly in tutto il mondo. Alcune consociate di Lilly possono avere sede in Paesi che non garantiscono un livello adeguato di protezione dei dati. Ciononostante, tutte le consociate di Lilly sono tenute a trattare i dati personali conformemente alla presente informativa. Per ottenere ulteriori informazioni riguardo alla logica dei trasferimenti e delle garanzie che Lilly ha istituito per i trasferimenti di dati personali a livello transnazionale, La preghiamo di scriverci all'indirizzo privacy@lilly.com oppure di visitare la pagina web <https://www.lilly.com/privacy>. Se in qualsiasi momento desiderasse interrompere la partecipazione a questo servizio, potrà farlo tramite numero verde 800 117678; fax gratuito 800 382928; mail medinfoita@illy.com





Disponibilità

“Un servizio ottimo con del personale sempre disponibile su qualsiasi chiarimento, da uno a dieci gli darei un bel 10”

Franco, 58 anni, Savona



Professionalità

“Siete sempre molto gentili, ammiro la vostra precisione e soprattutto la vostra puntualità nelle consegne e la cortesia dei commessi. Sono molto soddisfatta. Grazie”

Caterina, 68 anni, Genova



Affidabilità

“È un servizio che funziona bene. Puntuale, rapido ed efficiente. Anche il nr. Verde è adeguato. La fornitura di aghi è sempre arrivata nei tempi annunciati, anzi spesso anche prima”

Angelo, 60 anni, Padova



Ascolto

“Ottimo servizio con operatori professionali e gentili. Le spiegazioni sono pazientemente fornite in modo esaustivo, chiaro e semplice”

Anna, 87 anni, Torino

<https://areapubblica.lillysalute.it/osteoporosi>