



## CONTACTS

Retour d'information, réclamation des professionnels de santé sur la qualité des pratiques d'information par démarchage ou prospection visant à la promotion : [visitemedicale@laboratoire-arrow.com](mailto:visitemedicale@laboratoire-arrow.com) .

Tout signalement de Pharmacovigilance doit être remonté sans délai : [PharmacovigilanceFR@laboratoire-arrow.com](mailto:PharmacovigilanceFR@laboratoire-arrow.com).

Le Laboratoire Arrow est certifié et s'est engagé à respecter le référentiel et la charte de l'information promotionnelle. Nos Attachés à la Promotion du Médicament sont à votre disposition pour vous présenter les règles de déontologie formalisées par l'entreprise et pour répondre à vos questions sur ce sujet.

Pour toute réclamation concernant la visite médicale, contactez l'adresse : [visitemedicale@laboratoire-arrow.com](mailto:visitemedicale@laboratoire-arrow.com)

Le Laboratoire Arrow traite des informations contenant des données à caractère personnel vous concernant [nom, prénom et coordonnées professionnelles que vous avez choisi de nous fournir] conformément à la Loi « informatique et liberté » du 6 janvier 1978 et au Règlement Européen sur la protection des données du 27 avril 2016. Ce traitement informatique, fondé sur l'intérêt légitime du laboratoire, est exclusivement destiné à répondre à votre demande et à la mise à jour de notre base de données clients. Vos données personnelles sont conservées au maximum cinq (5) ans à compter de notre dernier contact et font ensuite l'objet d'un archivage conformément à la législation en vigueur.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement, de portabilité et d'opposition à tout traitement des données personnelles vous concernant. Vous pouvez exercer vos droits à tout moment auprès du délégué à la protection des données du Laboratoire Arrow par email à [dpo@aurobindo.com](mailto:dpo@aurobindo.com) (cc : [dpr@laboratoire-arrow.com](mailto:dpr@laboratoire-arrow.com)). Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

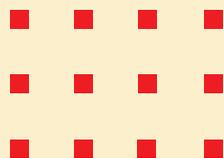
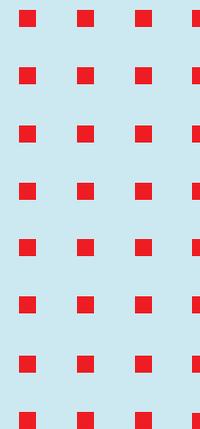
Arrow Génériques  
26 avenue Tony Garnier - 69007 Lyon  
SAS au capital de 36 945 840,47 €  
RCS Lyon 433 944 485 - ARR-210-17112023



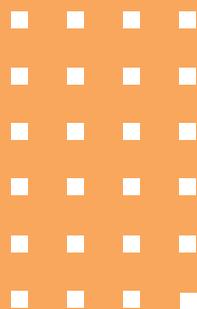
# Règles de déontologie du Laboratoire Arrow



## Information promotionnelle



# Règles de déontologie



Dans le cadre de la certification de son réseau de visite médicale, le Laboratoire Arrow s'est engagé à respecter et à faire respecter la charte de l'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments et le référentiel de certification associé. L'objectif de cette démarche est d'optimiser la qualité de l'information qui est délivrée dans le respect de la déontologie professionnelle. Ce document a pour objectif de permettre aux personnes concernées de présenter aux professionnels de santé qu'elles rencontrent les règles de déontologie qu'elles doivent respecter et de répondre à leurs questions à ce sujet.

## VIS-À-VIS DES PATIENTS :

- Respecter le secret professionnel
- Observer un comportement discret et ne pas entraver la dispensation des soins.

## VIS-À-VIS DES CONCURRENTS :

Délivrer une information objective, exacte, exempte de tout dénigrement s'appuyant principalement sur les avis de la Commission de la transparence.

## VIS-À-VIS DE MON ENTREPRISE :

Déclarer toute information relative à la pharmacovigilance et/ou à un usage non conforme au bon usage dans les 24 heures auprès du service de pharmacovigilance.

## VIS-À-VIS DE L'ASSURANCE MALADIE :

Présenter objectivement les conditions de remboursement.

## VIS-À-VIS DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ :

### Règles applicables en tout lieu :

- Décliner son identité, sa fonction, le nom de son entreprise.
- Organiser au préalable les visites et respecter les règles édictées par le professionnel de santé ou l'établissement de santé (horaires, conditions d'accès et de circulation, durée, lieu...).
- En cas de visite accompagnée, s'assurer de l'accord du professionnel de santé pour recevoir l'accompagnant qui devra décliner son identité.
- Etre en mesure de présenter les règles de déontologie aux professionnels de santé rencontrés et de répondre à toute question à ce sujet.
- Ne pas user d'incitations ou proposer d'avantages pour obtenir un droit de visite ou autre (rémunération de toute nature).
- Recueillir dans vos commentaires de visites des informations conformes à la législation sur les données personnelles, professionnelles, factuelles et objectives.
- Appliquer toutes les dispositions de la loi anti-cadeaux (article L. 4113-6 du CSP), en particulier les règles attachées à la relation normale de travail et à l'hospitalité telles que modifiées par l'Ordonnance 2017-49 du 19/01/2017, la loi n° 2019-774 du 24 juillet 2019, le décret n° 2020-730 du 15 juin 2020 et les 2 arrêtés du 7 août 2020.
- Ne pas remettre de cadeau ni d'échantillon médical (article L. 5122-10 du CSP).
- Ne pas mettre en place (ni recruter ou avoir des relations financières avec les professionnels de santé habilités à prescrire, dispenser et utiliser les médicaments) d'analyses pharmaco-économiques ainsi que d'études cliniques, y compris de phase IV, et d'études observationnelles. En revanche, il est possible d'en assurer le suivi.

### Règles applicables en établissements de santé :

- Porter un badge professionnel.
- Respecter le règlement intérieur de l'établissement de santé notamment en termes de règles d'identification et de circulation au sein de l'établissement.
- Respecter le caractère collectif ou non de la visite.
- Organiser au préalable les visites.
- S'assurer de l'accord préalable (et/ou de sa présence) de l'encadrant avant de rencontrer le personnel en formation (ou les internes).
- Pour accéder aux structures à accès restreint (réanimation, blocs opératoires...), obtenir un accord préalable, à chaque visite, des responsables des structures concernées.
- Ne pas rechercher de données spécifiques propres aux structures internes et aux prescripteurs.

