

Politique Qualité Mylan Medical SAS

Mylan Medical SAS commercialise en France des médicaments, des dispositifs médicaux et d'autres produits de santé. La stratégie de Mylan Medical SAS s'appuie sur son expertise pour améliorer constamment ses produits et ses services de façon à toujours mieux répondre aux besoins des patients. Cette démarche de progrès doit être partagée, comprise et acceptée par tous les collaborateurs de l'entreprise.

Notre Politique Qualité a pour finalité la satisfaction des patients, des professionnels de santé et plus largement de tous nos partenaires du monde de la santé. L'intégrité de nos pratiques est au cœur de notre culture, tout comme l'application et le respect des référentiels de Qualité français et européens concernant notre activité pharmaceutique et dispositifs médicaux - notamment le code la santé publique, les bonnes pratiques et autres directives européennes, et la Charte de l'information par démarchage ou prospection visant à la promotion des médicaments.

Cette Politique s'appuie sur un système Qualité animé par les revues de direction ; son application est vérifiée notamment au moyen d'audits internes, effectués sur des processus et des domaines définies en fonction des priorités de l'entreprise et conduits avec une volonté de démarche d'amélioration.

Un suivi systématique des actions correctives et préventives, définies suite à des anomalies ou déviations, est réalisé afin de garantir la mise en application des améliorations nécessaires.

Pour soutenir sa Politique Qualité, et en accord avec la politique de formation définie par le groupe, Mylan Medical SAS développe les compétences de ses équipes.

Cette démarche s'applique bien évidemment à notre activité d'information promotionnelle, à la base du dialogue que nous entretenons avec les professionnels de santé, pour les accompagner dans leur pratique quotidienne, pour leur fournir des médicaments et dispositifs médicaux adaptés à leurs besoins et à ceux de leurs patients. Nous souhaitons ancrer Mylan comme un acteur de santé reconnu pour apporter des services aux professionnels de santé afin d'améliorer leurs pratiques et la prise en charge des patients.

Nous avons pour ambition d'offrir aux professionnels de santé une information de qualité, pertinente et loyale sur nos produits et sur leur bon usage. Cette information est diffusée à l'aide de preuves scientifiques, claires, objectives, dans le respect de l'éthique et de la réglementation française :

- Dans un but promotionnel, par des visiteurs médicaux qualifiés à qui nous apportons une formation adaptée,
- Avec une finalité non promotionnelle, par le service d'information médicale, en charge de répondre aux questions spécifiques posées par les professionnels de santé ou les patients ainsi que par des Medical Scientific Liaison (MSL) qui interagissent de façon non proactive avec les professionnels de santé conformément aux dispositions déontologiques du Leem.

Cette ambition et nos objectifs se retrouvent dans tous nos partenariats d'information promotionnelle, dans le respect des dispositions contractuelles établies avec nos partenaires.

La qualité de notre activité d'information promotionnelle est évaluée chaque année par des enquêtes de satisfaction auprès des médecins visités et au moyen des indicateurs du tableau de bord de la visite médicale. Les résultats de ces évaluations guident nos actions afin d'améliorer la satisfaction des professionnels de santé visités.

Nos objectifs en 2019-2020 sont :

- Réussir les projets relatifs à nos produits, comme les lancements de nouveaux produits ou de compléments de gamme;
- Mettre en place une équipe de MSL, scientifiquement compétents, afin de de délivrer de manière réactive une information scientifique et médicale et de développer des partenariats scientifiques pour améliorer la prise en charge des patients,
- Entretenir une culture d'entreprise stimulant la performance éthique,
- Garantir la qualité des informations délivrées aux professionnels de santé et promouvoir le bon usage de nos spécialités pharmaceutiques
- Préparer la mise en application du nouveau règlement des dispositifs médicaux, en particulier pour les dispositifs médicaux dont Mylan Medical SAS est le fabricant légal ou le distributeur.

En matière d'information promotionnelle, nos objectifs spécifiques pour 2019-2020 sont :

- Harmoniser les visites duos et redéfinir le format de rapport de duos, adaptés aux réseaux
- Atteindre l'objectif pour l'enquête qualité VM (EQVM), défini dans le cadre des indicateurs d'intéressement
- Améliorer les processus d'information promotionnelle partagés avec Mylan SAS
- Maintenir la certification de Mylan Medical SAS selon le référentiel de Mars 2017 et soutenir les partenaires de visite médicale dans leur propre démarche de certification.

Ensemble nous prenons l'engagement de déployer les moyens techniques, financiers et organisationnels nécessaires à la mise en œuvre de notre politique qualité.



Grégory MOSES
Directeur Général



Valérie QUEROL-FERRER
Pharmacien Responsable