



Guida utente

per pazienti

v. 1.5.0

Contenuto della guida

Contenuto della guida.....	1
Presentazione.....	2
Accesso al sistema.....	3
Password dimenticata o smarrita.....	4
Primo accesso.....	6
Smarrimento o furto delle credenziali di accesso.....	7
Gestione del proprio profilo utente.....	8
Gestione dei dati personali.....	8
Eliminazione del proprio profilo.....	8
Cambio password.....	8
Gestione dei referti.....	10
Referti disponibili.....	10
Visualizzare e scaricare un referto.....	11
Eliminare un referto.....	12
Archivio referti.....	12
Visualizzazione dei dati del laboratorio.....	13
Normativa di riferimento.....	14
Domande frequenti.....	15
Uscita sicura dal sistema.....	16
Risoluzione dei problemi comuni.....	17
Problemi di accesso.....	17
Assistenza e supporto tecnico.....	18

Presentazione

RefertiDigitali è un innovativo servizio di ritiro via web dei referti sostitutivi alla documentazione cartacea, in accordo alla [delibera n. 36 del 19/11/2009](#) (*Linee guida in tema di referti on-line*).

Tramite RefertiDigitali i laboratori di analisi possono fornire ai clienti che decidono di aderire al servizio il referto per via telematica. I clienti saranno avvisati tempestivamente della disponibilità di un nuovo referto tramite **SMS** sul proprio cellulare.

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente, la consultazione del referto sarà attiva per **45 giorni dalla data di pubblicazione** e tutte le informazioni pubblicate sono trasmesse su **connessione protetta** tramite certificato sicuro **SSL**.

Per poter usufruire del servizio, i clienti dei laboratori di analisi devono essere provvisti di browser che supporti i protocolli di connessione sicura e di software per la lettura di file in formato elettronico. Entrambi i requisiti fanno parte della dotazione comune di un personal computer e possono comunque essere installati gratuitamente dagli utenti del servizio.

Accesso al sistema

Nella pagina di accesso, inserire il proprio **codice fiscale** e la **password** (facendo attenzione all'uso corretto di eventuali maiuscole e minuscole), quindi cliccare su **Accedi**.

In caso di smarrimento della password, cliccare sul link *"Ho dimenticato la password"* e seguire la procedura descritta nel paragrafo seguente.

Appena entrati nel sistema, verrà mostrata la pagina iniziale, contenente:

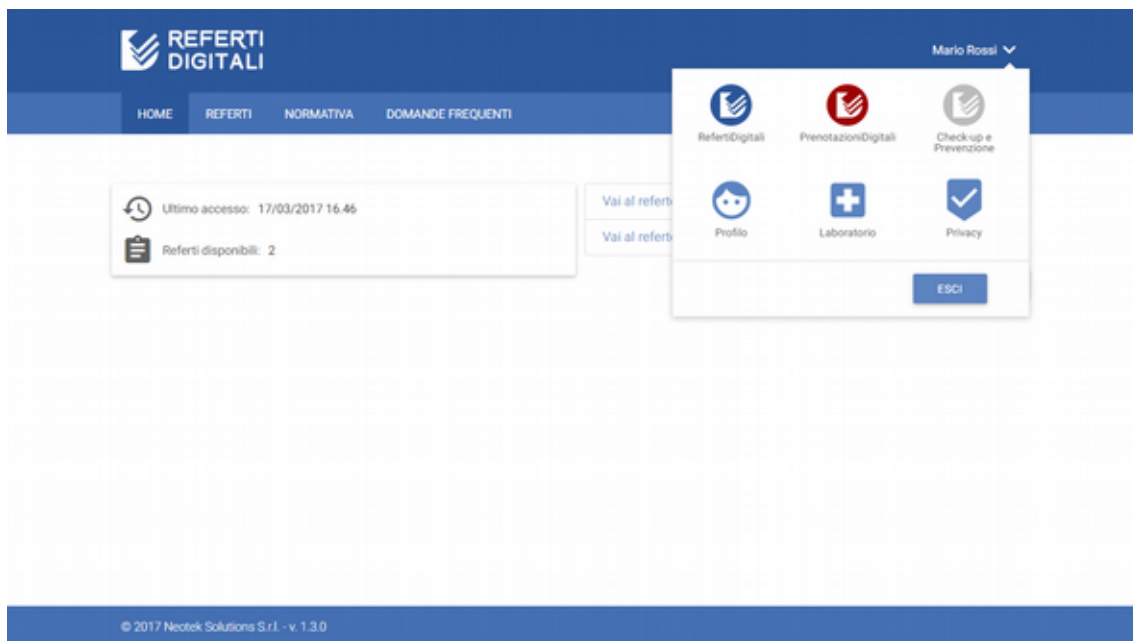
- a sinistra: un riquadro con la data e l'ora dell'ultimo accesso precedentemente effettuato e il numero di referti disponibili
- a destra: l'elenco degli ultimi referti caricati dal laboratorio: cliccare sulla riga del referto di interesse per accedere ai dettagli e scaricare il referto o su **Visualizza tutti** per ottenere l'elenco di tutti i referti disponibili.

Il menu orizzontale permette di accedere alle altre sezioni dell'area personale, descritte nei paragrafi successivi.

The screenshot shows the user interface of the 'REFERTI DIGITALI' system. At the top, there is a dark blue header with the logo on the left and the user's name 'Mario Rossi' on the right. Below the header is a navigation bar with buttons for 'HOME', 'REFERTI', 'NORMATIVA', and 'DOMANDE FREQUENTI'. The main content area is white and contains a summary box on the left with a clock icon and the text 'Ultimo accesso: 17/03/2017 16.46' and a clipboard icon with 'Referti disponibili: 2'. To the right of this box are two links: 'Vai al referto 8559 del 16/03/2017' and 'Vai al referto 8558 del 16/03/2017'. A blue button labeled 'VISUALIZZA TUTTI' is located below these links. At the bottom of the page, a dark blue footer contains the text '© 2017 Nectek Solutions S.r.l. - v. 1.3.0'.

Portando il puntatore del mouse sul proprio nome e cognome, in alto a destra, è possibile accedere al menu generale, contenente i collegamenti ai servizi attivati dal laboratorio ed alle pagine di gestione del proprio profilo, come mostrato nella figura successiva.

Le icone in grigio indicano che l'opzione non è disponibile o che il servizio non è stato attivato dal laboratorio.



Le opzioni disponibili nel menu generale sono:

- **RefertiDigitali**, per accedere alla pagina principale del servizio di refertazione online
- **PrenotazioniDigitali**, per accedere alla pagina principale del servizio di prenotazione prelievi, sia domiciliari che in laboratorio (secondo i servizi attivati)
- **CheckUp & Prevenzione**, per accedere alla pagina principale del servizio di acquisto online di pacchetti di prestazioni sanitarie disponibili presso il laboratorio e/o strutture mediche affiliate
- **Profilo**, per gestire i propri dati personali e il proprio account
- **Laboratorio**, per visualizzare i dati e i recapiti del proprio laboratorio
- **Esci**, per chiudere la sessione corrente in maniera corretta

Password dimenticata o smarrita

In caso di smarrimento della password, nella pagina di accesso al sistema cliccare sul link *“Ho dimenticato la password”* presente sotto il pulsante **Accedi**.

Viene aperta la pagina *Password dimenticata* nella quale occorre inserire il proprio codice fiscale e premere il pulsante **Continua**.



Password dimenticata

Se hai dimenticato o smarrito la password del tuo account, quest'area ti consente di avviare il processo per il suo recupero. Inserisci nella casella sottostante il tuo nome utente e clicca sul pulsante **Continua**.

Codice fiscale

CONTINUA

© 2017 Nectek Solutions S.r.l. - v. 1.3.0

Dopo aver premuto **Continua**, viene visualizzato un messaggio che avvisa che verrà inviata una comunicazione all'indirizzo e-mail associato al proprio profilo. Per motivi di sicurezza l'indirizzo e-mail viene mostrato parzialmente, ma in maniera tale da consentire al proprietario di capire se si tratta dell'indirizzo corretto.

Prima di procedere assicurarsi di aver indicato se si tratta di una casella di posta elettronica certificata (PEC) oppure no. Successivamente premere su **Continua**.



Verrà inviata una comunicazione al tuo indirizzo email

s*****@n*****.it ⓘ

È una casella PEC?

Sì No

ANNULLA

CONTINUA

Se hai dimenticato

per il suo recupero.

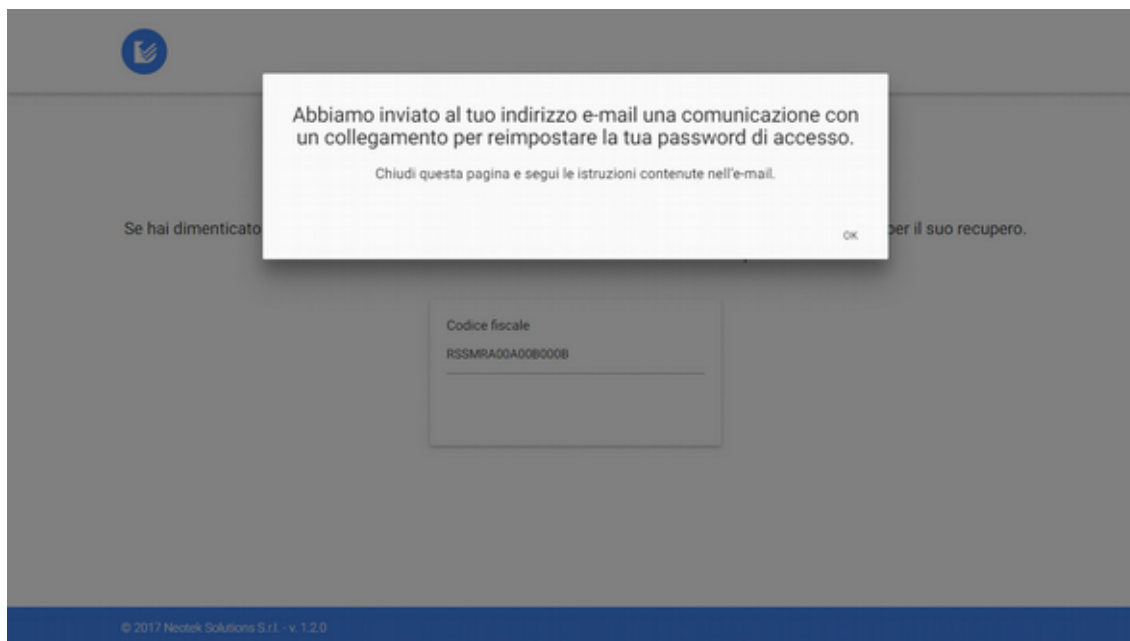
Codice fiscale

RSSMRA00A00B000B

CONTINUA

© 2017 Nectek Solutions S.r.l. - v. 1.2.0

Il sistema provvederà automaticamente ad inviare all'indirizzo e-mail del proprio account una comunicazione contenente il link e le istruzioni per inserire una nuova password.



Chiudere la pagina del browser e controllare la propria casella di posta elettronica; si raccomanda di consultare anche la casella Spam (o Posta indesiderata) al fine di verificare che l'e-mail inviata dal sistema non sia stata erroneamente recapitata in tale cartella.

In caso di difficoltà, ad es. se si ritiene che l'indirizzo e-mail non è corretto o non si riceve alcuna comunicazione nella propria casella di posta elettronica, richiedere al laboratorio l'assegnazione di una nuova password.

Primo accesso

La prima volta che si accede al sistema, viene richiesto di cambiare la password assegnata dal laboratorio. Nella schermata presentata, inserire la password iniziale, quindi inserire **due volte** la nuova password e premere il pulsante **Salva**.

La password deve avere una **lunghezza minima di 8 caratteri**; per maggiore sicurezza si consiglia l'uso di lettere (sia maiuscole che minuscole) e numeri. Non è possibile inserire la stessa password già in uso.

Qualora si riceva il messaggio "*La password di conferma non coincide con la nuova password*", inserire nuovamente la password scelta nei campi *Nuova password* e *Conferma password* facendo attenzione a digitare la stessa sequenza di caratteri in entrambi i campi.

Il sistema quindi mostrerà un messaggio di conferma e mostrerà nuovamente la pagina di accesso.

Si raccomanda di **conservare con cura ed in un posto riservato** la password scelta.

Benvenuto/a Mario Rossi

Cambio password

Complimenti!

È il tuo primo accesso: Per poter utilizzare il servizio è necessario modificare la prima password che ti è stata assegnata. Dopo aver scelto la tua nuova password, dovrai rientrare nuovamente nel sistema.

Password attuale *

La password deve avere una lunghezza minima di 8 caratteri, per maggiore sicurezza si consiglia l'uso di lettere (sia maiuscole che minuscole) e numeri.

Nuova password *

Conferma password *

ANNULLA SALVA

© 2017 Neotek Solutions S.r.l. - v. 1.3.0

Per accedere nuovamente al sistema, inserire il proprio codice fiscale e la nuova password.

Smarrimento o furto delle credenziali di accesso

In caso di smarrimento o furto delle credenziali di accesso al sistema è necessario contattare tempestivamente il proprio laboratorio analisi richiedendo la disattivazione immediata dell'account o la generazione di nuove credenziali di accesso.

In alternativa, contattare il Servizio Assistenza Clienti di Neotek Solutions (vedi **Risoluzione dei problemi comuni**), indicando il proprio codice fiscale e i dati anagrafici (Cognome, nome e data di nascita): il servizio provvederà alla sospensione dell'account.

La generazione di nuove credenziali di accesso potrà essere effettuata soltanto in un secondo momento dal proprio laboratorio analisi.

Gestione del proprio profilo utente

Per gestire i dati del proprio profilo cliccare sulla voce **Profilo** del menu generale.

Per tornare a RefertiDigitali dopo avere effettuato le operazioni desiderate, cliccare sull'icona presente nel menu generale.

Gestione dei dati personali

Nella pagina del profilo, sono riepilogati i dati registrati nel sistema dal laboratorio di analisi. Alcuni campi sono disabilitati e possono essere modificati soltanto previa comunicazione al laboratorio di analisi.

Il cliente può modificare direttamente il numero di cellulare, l'indirizzo di posta elettronica ordinaria e l'indirizzo di posta elettronica certificata. Per confermare le eventuali modifiche effettuate premere il pulsante **Salva**, altrimenti premere **Annulla**.

Le modifiche salvate saranno comunicate al laboratorio di analisi tramite messaggio di posta elettronica, per consentire l'aggiornamento della banca dati interna del laboratorio.

Eliminazione del proprio profilo

Cliccare sul pulsante **Elimina** per eliminare i dati del proprio profilo.

Il sistema avverte che l'eliminazione del profilo comporterà *l'eliminazione di tutti i dati del sistema e l'impossibilità di riaccedere ai propri referti*.

Cliccando sul pulsante **Conferma eliminazione** si verrà disconnessi dal sistema e non sarà più possibile utilizzare RefertiDigitali.

L'eventuale reinserimento dei propri dati potrà successivamente essere effettuato solo dal proprio laboratorio analisi.

Cambio password

Per modificare la propria password di accesso, cliccare sul pulsante **Cambia password**.

Inserire la password attuale, quindi inserire due volte la nuova password desiderata e cliccare su **Salva**, altrimenti cliccare su **Annulla** per lasciare la password invariata.

La password deve avere una **lunghezza minima di 8 caratteri**; per maggiore sicurezza si consiglia l'uso di lettere (sia maiuscole che minuscole) e numeri. Non è possibile inserire la stessa password già in uso.

Qualora si riceva il messaggio "*La password di conferma non coincide con la nuova password*", inserire nuovamente la password scelta nei campi *Nuova password* e *Conferma password* facendo attenzione a digitare la stessa sequenza di caratteri in entrambi i campi.

Si raccomanda di **conservare con cura ed in un posto riservato** la password scelta.

Gestione dei referti

I referti ricevuti dal laboratorio tramite RefertiDigitali sono suddivisi in due aree distinte, a seconda che siano ancora disponibili per il download (ovvero possono essere scaricati sul proprio computer) o che sia trascorso il termine legale di disponibilità. Dei referti disponibili è possibile visualizzare informazioni aggiuntive, mentre per i referti non più disponibili (visualizzati nell'area *Storico referti*) vengono mostrati soltanto i dati essenziali.

Per visualizzare i referti disponibili, cliccare sulla voce **Referti disponibili** del menu **Referti** oppure sul pulsante **Visualizza tutti** nella pagina principale (se presente).

Per visualizzare l'elenco dei referti non più disponibili, cliccare sulla voce **Storico referti** del menu **Referti**.

Referti disponibili

In questa sezione sono elencati i referti che è possibile visualizzare e scaricare.

Per agevolare la consultazione è possibile ordinare i referti per data di pubblicazione, numero o data di accettazione, sia crescente che decrescente. Per modificare l'ordinamento cliccare sul titolo della colonna desiderata; per cambiare l'ordinamento da crescente a decrescente cliccare una seconda volta sul titolo della colonna.



The screenshot shows the 'Referti Digitali' web application interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and the name 'REFERTI DIGITALI' on the left, and the user name 'Mario Rossi' with a dropdown arrow on the right. Below the navigation bar are links for 'HOME', 'REFERTI', 'NORMATIVA', and 'DOMANDE FREQUENTI'. The main content area is titled 'Referti disponibili' and contains a table with the following data:

N.	Data	N. accettazione	Data accettazione	Fine disponibilità	Gestisci
8558	16/03/2017	23	01/03/2017	30/04/2017	 
8559	16/03/2017	45	07/03/2017	30/04/2017	 

At the bottom of the page, there is a footer with the text: © 2017 Nectek Solutions S.r.l. - v. 1.5.0

Individuato il referto di interesse, è possibile eseguire le seguenti operazioni:

- visualizzare i dettagli del referto, cliccando sulla prima icona
- eliminare il referto, cliccando sulla seconda icona

Visualizzare e scaricare un referto

All'interno della pagina di dettaglio del referto, sono presenti le informazioni di dettaglio (data e numero di accettazione, nome del laboratorio, data di pubblicazione da parte del laboratorio, data di fine disponibilità ed eventuali annotazioni da parte del medico).

Per scaricare il referto, cliccare sul pulsante **Scarica il referto**; se il referto contiene allegati, scaricarli cliccando su ciascuno dei pulsanti corrispondenti.

The screenshot displays the 'Referto' page interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'REFERTI DIGITALI' and a user profile 'Mario Rossi'. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Referto'. It features a 'File:' section with a 'SCARICA IL REFERTO' button. The 'Laboratorio:' is 'Neotek Solutions S.r.l.', 'Accettazione:' is 'N. 23 del 01/03/2017', 'Data caricamento:' is '15/03/2017', and 'Disponibile fino al:' is '30/04/2017'. The 'Annotazioni del medico:' field is empty, showing 'Nessuna'. Below this, there is a 'Notifica SMS' section with a dropdown arrow. At the bottom of the main content area, there are three buttons: 'INDIETRO', 'STAMPA PAGINA', and 'ELIMINA'. The footer of the page contains the copyright information: '© 2017 Neotek Solutions S.r.l. - v. 1.3.0'.

Per visualizzare i dati relativi alla notifica ricevuta tramite SMS cliccare sulla sezione **Notifica SMS**: verranno mostrati la data e l'ora in cui il sistema ha inviato l'SMS, il numero di cellulare a cui è stato inviato, il testo del messaggio e lo stato di consegna del messaggio. Qualora non si sia ricevuto il messaggio di avvenuta pubblicazione del referto, controllare in questa sezione il numero di cellulare: in caso di errore, provvedere a modificare tale numero accedendo al proprio profilo (v. **Gestione dei dati personali**)

Cliccare nuovamente sul titolo **Notifica SMS** per nascondere i dettagli.

Per stampare il contenuto della pagina visualizzata, premere il pulsante **Stampa pagina**; per tornare all'elenco dei referti premere il pulsante **Indietro**.

Eliminare un referto

L'eliminazione di un referto può avvenire in due modi distinti:

1. dall'elenco dei referti disponibili, cliccare sulla seconda icona (a forma di cestino) in corrispondenza del referto che si desidera eliminare e confermare l'eliminazione.
2. dalla pagina di dettaglio del referto cliccare sul pulsante **Elimina** e confermare l'eliminazione.

Il referto eliminato non potrà più essere scaricato e sarà possibile soltanto visualizzarne i dati principali all'interno della sezione **Archivio referti**.

Archivio referti

I referti visualizzati in questa sezione non sono più disponibili in quanto è scaduto il tempo di visualizzazione previsto (**45 giorni** secondo la normativa vigente) oppure perché precedentemente eliminato dall'utente.

Il motivo per cui il referto non è più disponibile viene mostrato nella colonna **Causale**.

Per agevolare la consultazione è possibile ordinare i referti per data di pubblicazione, causale, numero o data di accettazione, sia crescente che decrescente. Per modificare l'ordinamento cliccare sul titolo della colonna desiderata; per cambiare l'ordinamento da crescente a decrescente cliccare una seconda volta sul titolo della colonna.

Visualizzazione dei dati del laboratorio

Per visualizzare i dati relativi al proprio laboratorio, aprire il menu generale e cliccare sull'icona **Laboratorio**: nella pagina vengono mostrati i dati e i recapiti per contattare velocemente il laboratorio di analisi.



The screenshot shows a web interface for 'Il laboratorio'. At the top left is a circular icon with a hand. At the top right, the user name 'Mario Rossi' is displayed with a dropdown arrow. A blue horizontal bar below the header contains the text 'Benvenuto/a Mario Rossi'. The main content area is titled 'Il laboratorio' and features a white box with a blue cross icon. The text inside the box reads: 'Neotek Solutions S.r.l.', 'Via Vincenzo Giuffrida, 121 - 95127 Catania (CT)', 'Tel. 095 7167827 - Fax: 02 30130647', and 'Email: support@neoteksolutions.it'. At the bottom of the page, a blue bar contains the copyright notice '© 2017 Neotek Solutions S.r.l. - v. 1.5.0'.

Per tornare a RefertiDigitali dopo avere effettuato le operazioni desiderate, cliccare sull'icona presente nel menu generale.

Normativa di riferimento

Per visualizzare la normativa relativa ai referti online, cliccare sulla voce di menu **Normativa**.

Per visualizzare il testo corrispondente ad una norma di interesse, cliccare sulla voce corrispondente nell'elenco mostrato.



The screenshot shows the website interface for REFERTI DIGITALI. The top navigation bar includes the logo, the name 'REFERTI DIGITALI', and a user profile 'Mario Rossi'. Below this is a secondary navigation bar with links for HOME, REFERTI, NORMATIVA (which is highlighted), and DOMANDE FREQUENTI. The main content area is titled 'Normativa' and contains a list of two items:

- Linee guida in tema di Fascicolo sanitario elettronico (Fse) e di dossier sanitario - 16 luglio 2009 (G.U. n. 178 del 3 agosto 2009)
- Linee guida in tema di referti on-line - 19 novembre 2009 (G.U. n. 288 dell'11 dicembre 2009)

The footer of the page contains the copyright information: © 2017 Neotek Solutions S.r.l. - v. 1.5.0

Domande frequenti

Per visualizzare le risposte alle domande più frequenti relative all'uso del sistema, cliccare sulla voce di menu **Domande frequenti**.

Per visualizzare la risposta ad una domanda, cliccare sulla domanda nell'elenco in alto.



The screenshot shows the 'Domande frequenti' page of the REFERTI DIGITALI website. The header is dark blue with the logo on the left and the user name 'Mario Rossi' on the right. A navigation bar below the header contains links for 'HOME', 'REFERTI', 'NORMATIVA', and 'DOMANDE FREQUENTI'. The main content area is white and features the title 'Domande frequenti' centered at the top. Below the title, there is a list of four questions, each preceded by a question mark icon. The first question is 'Perché non si possono tenere anche i referti dei mesi passati?'. The second is 'Non riesco a leggere i referti. Quale software devo utilizzare?'. The third is 'Quale software posso utilizzare per verificare i referti firmati digitalmente?'. The fourth is 'Come posso ottenere credito per inviare SMS ai miei clienti?'. Below the list, the first question is expanded, showing its answer: 'La Deliberazione n° 36 del 19 novembre 2009 sulle "Linee guida in tema di referti on-line", Allegato 1, obbliga a mantenere la disponibilità dei referti fino ad un massimo di 45 giorni a partire dalla data di ritiro indicata sul foglio ticket ricevuto al momento del prelievo.' The second question is also expanded, showing its answer: 'I referti sono in formato PDF, praticamente uno standard del web. Se non riesci a leggere il file, basta installare l'apposito software di lettura restituito disponibile all'indirizzo <http://nat.snlha.com/it/trasfer/>'.

Uscita sicura dal sistema

Per uscire in maniera sicura dal sistema è necessario eseguire correttamente la procedura di logout, aprendo il menu generale in alto a destra e cliccando sul pulsante **Esci**.

Per impedire uscite accidentali, è richiesto di confermare la volontà di uscire dal sistema cliccando su **OK** alla domanda di conferma.

Risoluzione dei problemi comuni

Problemi di accesso

Se in fase di accesso al sistema si ottiene il messaggio "*Nome utente e/o password non validi!*":

1. assicurarsi di aver già ricevuto il messaggio di conferma dell'avvenuta registrazione dell'account o di pubblicazione del referto da parte del laboratorio;
2. assicurarsi di aver inserito correttamente il proprio codice fiscale e la password, facendo particolare attenzione alle maiuscole e ai caratteri speciali;
3. se si ha già utilizzato RefertiDigitali in passato con un altro laboratorio, tenere presente che l'account è unico, quindi occorre inserire la password di cui si è già in possesso.

Se, dopo aver eseguito tutti i controlli precedenti, non si riesce ad accedere al sistema, seguire le istruzioni del paragrafo ***Smarrimento o furto delle credenziali di accesso***.

Assistenza e supporto tecnico

Per ottenere assistenza in caso di difficoltà o per chiarimenti è possibile contattare il proprio laboratorio analisi (v. ***Visualizzazione dei dati del laboratorio***) oppure scrivere un messaggio tramite e-mail all'indirizzo support@neoteksolutions.it.

© 2015-2017 Neotek Solutions S.r.l.
Tutti i diritti riservati.

Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifiche senza preavviso.
Ogni riferimento a società, prodotti e dati menzionato nel documento è puramente casuale e non rappresenta in alcun modo persone, società, prodotti o eventi reali.
Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma o mezzo elettronico o meccanico per alcuno scopo, senza il permesso scritto di Neotek Solutions S.r.l.
NEOTEK ESCLUDE OGNI GARANZIA ESPRESSA O IMPLICITA IN QUESTO DOCUMENTO.

Altri nomi di prodotti e società citati nel presente documento possono essere marchi dei rispettivi proprietari.

Neotek Solutions S.r.l.
Via Vincenzo Giuffrida, 121
95127 Catania (CT)
Tel: +39 095 7167827
Fax: +39 02 30130647

Amministrazione:
info@neoteksolutions.it

Servizio Assistenza Clienti
support@neoteksolutions.it

Ufficio Commerciale
marketing@neoteksolutions.it

Posta Elettronica Certificata (PEC):
neoteksolutions@aziendasuweb.it