



## Referti on-line - Domande frequenti (FAQ)

### **1) Sto cercando di registrarmi ma visualizzo l'errore: "Esiste già un utente con questo indirizzo mail"**

Si sta cercando di registrarsi utilizzando un indirizzo e-mail già inserito in un'altra registrazione. Per portare a termine la registrazione è necessario inserire un nuovo indirizzo di e-mail. Si ricorda che l'indirizzo e-mail servirà poi per ricevere la password temporanea in caso di dimenticanza della stessa.

### **2) In fase di registrazione visualizzo l'errore: "Esiste già un utente con questo identificatore"**

Si sta cercando di ri-eseguire la registrazione. Procedere al login tramite codice fiscale e password.

### **3) In fase di registrazione visualizzo l'errore: "Il dato non è valido. Controlla il form"**

Controllare di aver inserito: il codice fiscale corretto, il codice di attivazione in maiuscolo, di aver scritto nel campo nome il proprio Nome e nel campo cognome il proprio Cognome (attenzione all'ordine), controllare poi i campi sesso e data di nascita se compilati in modo corretto. Con questa tipologia di errore non viene fatto alcun riferimento alla password inserita per cui si presume sia corretta e può essere re-inserita la stessa password.

### **4) Chi fornisce il codice di attivazione?**

Il codice di attivazione viene rilasciato, su richiesta, dal Laboratorio e/o da qualsiasi sportello CUP dell'ULSS 13 (vedi risposta alla domanda 5 per visualizzare un fac-simile)

### **5) Com'è fatto il codice di attivazione?**

Il codice di attivazione è un codice lungo 20 caratteri contenente numeri e lettere. [Cliccare qui per visualizzare un fac-simile](#)

### **6) Ho dimenticato la password, come posso fare?**

Dalla schermata del accesso/login cliccare sulla dicitura "Hai dimenticato la password?". [Cliccare qui per visualizzare le note operative](#)

### **7) Sto cercando di effettuare il login ma visualizzo l'errore: "Username e/o password non corretti"**

Controllare di aver inserito correttamente il codice fiscale (deve essere scritto in MAIUSCOLO) e la password. Fare attenzione ad eventuali spazi per cui conviene posizionarsi nei campi interessati e premere il tasto CANC prima di inserire sia il codice fiscale che la password. Si consiglia di non memorizzare i dati (codice fiscale e password) da inserire per evitare che un errore venga memorizzato e quindi riproposto. Se si è sicuri di digitare il codice fiscale correttamente eseguire la procedura "hai dimenticato la password?". [Cliccare qui per visualizzare le note operative](#)

### **8) Per quanti giorni posso vedere il mio referto on line?**

I referti rimangono nel portale per 45 giorni a partire dalla data di refertazione

**9) Cosa devo installare nel mio computer per poter visualizzare i referti?**

Per utilizzare il servizio dei referti on-line è necessario disporre di un computer dotato di: - Internet Explorer 6 o versioni superiori (oppure Mozilla FireFox 3), Adobe Acrobat Reader 7 (o versioni superiori), una connessione Internet

**10) Ho effettuato il login correttamente ma l'elenco dei referti è vuoto**

I motivi per cui non appare il referto nell'elenco possono essere: il referto non è ancora pronto, sono trascorsi 45 giorni dalla data della sua refertazione oppure l'utente ha oscurato il referto. Per quest'ultimo caso inviare mail all'indirizzo [help.cittadino@ulss13mirano.ven.it](mailto:help.cittadino@ulss13mirano.ven.it)

**11) Posso modificare l'indirizzo e-mail inserito nella registrazione?**

Dopo aver eseguito il Login (tramite codice fiscale e password) aprire la sezione "il mio profilo" , modificare il contenuto della casella "posta elettronica (e-mail)" e modificare l'indirizzo inserito.