

# FAQ - DATAHEALTH - ATLETI

All'interno di questo documento è possibile trovare, per ogni eventualità che lo richiede, la spiegazione o la soluzione.

Tutti i possibili contributi di risposta o soluzione sono riassunti nei capitoli in elenco.

Per evidenziare il contenuto dei singoli capitoli è sufficiente cliccare sul capitolo interessato.

## Sommario

|   |   |
|---|---|
| <b>REGISTRAZIONE in DataHealth</b> .....  | 2 |
| <b>CARICAMENTO dei CERTIFICATI</b> .....  | 4 |
| <b>PROCEDURA AMMINISTRATIVA successiva al CARICAMENTO dei CERTIFICATI</b> ..... | 6 |
| <b>CODICE personale DATAHEALT</b> .....   | 7 |
| <b>QRcode-DH</b> .....  | 7 |
| <b>SERVIZIO DI SEGRETERIA per i soggetti registrati in DATAHEALTH</b> .....     | 8 |
| <b>VARIE</b> .....  | 9 |

## REGISTRAZIONE in DataHealth

### Chi può registrarsi in DH?

Qualunque soggetto maggiorenne, di qualsiasi nazionalità o residenza, interessato a caricare copia di un proprio certificato di idoneità alla pratica sportiva

### Un soggetto minorenni può registrarsi in DH?

No, un soggetto minorenni non può autonomamente registrarsi in DH; per poter caricare un certificato di un minorenni è necessario che chi esercita per lui la potestà genitoriale provveda, una volta effettuata la propria registrazione, ad inserire nella propria pagina personale il soggetto minorenni; successivamente potrà, accedendo nella pagina personale del minorenni, caricare il certificato

### Cosa devo fare per registrarli in DH?

Accedendo al sito [www.datahealth.it](http://www.datahealth.it), scegliere l'opzione "Registrazione atleta" e compilare correttamente i campi richiesti\*

\* *attenzione: la mail che l'utente intende utilizzare per la propria registrazione in DataHealth non può essere una mail già presente in DataHealth (perché, ad es., già utilizzata dallo stesso utente in altre tipologie di account o utilizzata da altro utente*

### Cosa comporta la registrazione in DH?

La registrazione al servizio DH non comporta alcun onere amministrativo. Una volta registrato in DH al soggetto registrato viene assegnato un "codice DataHealth" e, tramite le credenziali di accesso (costituite dalla mail da lui inserita in fase di registrazione e dalla password da lui scelta), potrà accedere al proprio account e procedere all'utilizzo dei servizi forniti da DH

### Quali sono gli errori che non devo commettere nella fase di registrazione?

Per una corretta fruizione dei servizi DH è necessario inserire in modalità corretta ogni dato richiesto. Particolare attenzione va posta ai dati relativi a cognome, nome, data di nascita e e-mail personale.

- Una errata digitazione dell'indirizzo mail impedirà la ricezione della mail per l'attivazione dell'account e non sarà possibile procedere ad altra registrazione con eguali dati anagrafici.
- Una errata digitazione di cognome, nome o data di nascita impedirà il riconoscimento del profilo (con certificati correlati) da parte delle segreterie degli organizzatori delle gare o eventi ai quali lo sportivo dovesse iscriversi

### Una volta che mi sono registrato posso caricare solo certificati miei o anche di altre persone?

Lei potrà caricare solamente certificati relativi alla sua persona (o relativi a soggetto minorenni per il quale lei esercita la potestà genitoriale)

### **Mi sono registrato ma non mi è arrivata la mail di conferma per l'attivazione del mio account?**

Due possono essere i motivi della non ricezione: 1) lei ha digitato, in fase di registrazione, il suo indirizzo email in modalità errata 2) la mail che ha ricevuto è stata "dirottata" dal suo provider nella cartella della posta indesiderata o spam (dove può recuperarla). Se si constata che nessuna mail di conferma di registrazione è arrivata è necessario inviare una mail all'indirizzo [info@datahealth.it](mailto:info@datahealth.it) segnalando tale mancata ricezione

### **In fase di registrazione mi sono accorto (o ho il dubbio) di avere inserito in modo errato il mio indirizzo email; cosa posso fare?**

Non potendo lei attivare il suo account né potendo procedere a nuova registrazione (il sistema non consente una doppia registrazione di un soggetto con eguali dati anagrafici), invii una mail a [info@datahealth.it](mailto:info@datahealth.it) segnalando il suo problema e specificando con chiarezza il suo cognome, nome e data di nascita; DH provvederà ad eliminare il falso account da lei creato in modo tale da consentire una sua nuova e corretta registrazione

### **Come devo fare per inserire nel mio account un soggetto minorenni per il quale esercito la potestà genitoriale?**

- Accedere, dalla home page, tramite login (inserendo email e password personali)
- All'interno della pagina seguente (denominata 'Lista delle Persone') selezionare l'opzione "+Aggiungi minorenni"
- Compilare correttamente i campi previsti (inserendo i dati relativi al soggetto minorenni)
- Confermare la volontà di operare sul soggetto minorenni in virtù di potestà genitoriale.
- Confermare l'inserimento del minorenni

### **Cosa succede, nel caso io abbia inserito nel mio account un soggetto minorenni, nel momento in cui questo soggetto diventa maggiorenne?**

Il gestionale DH riconoscerà in modalità automatica la variazione di "status" dell'ex-minorenni (ora maggiorenne) e procederà ad inoltrare una mail a chi aveva provveduto ad inserirlo in DH in virtù della potestà genitoriale. Con tale mail verrà comunicato all'interessato che è suo dovere invitare il neo-maggiorenne a registrarsi in autonomia in DH creando così un proprio personale account; una volta creato il proprio account il neo-maggiorenne si vedrà caricati sul proprio account, in modalità automatica, tutti gli eventuali certificati che dovessero essere stati caricati in DH (sia quelli in validità che quelli nel frattempo scaduti)

## CARICAMENTO dei CERTIFICATI

### Cosa serve per caricare in DH un proprio certificato?

- certificato di idoneità in suo possesso (in corso di validità)
- PC con collegamento ad internet (in alternativa è possibile comunque utilizzare uno smartphone o un tablet)

### Come devo procedere per caricare un mio certificato?

- Dalla Home page di DataHealth, tramite login (inserendo mail e password personali), accedere alla pagina del suo account
- Nella pagina seguente (denominata “Elenco delle persone”) cliccare sulla freccia nella riga corrispondente alla persona per la quale si intende procedere al caricamento dei documenti di idoneità.
- Selezionare l’opzione “+Nuovo certificato”
- Nella pagina così aperta procedere a selezionare il tipo di certificato che si intende caricare
- Inserire i dati richiesti (a seconda del tipo di certificato scelto, alcuni campi possono differire)
- Scegliere il file da caricare (per tale file si intende la copia fotostatica del certificato che si intende caricare; l’utente dovrà pertanto aver provveduto ad acquisire copia del documento in formato digitale, tramite scannerizzazione o immagine fotografica); è importante ricordare che il file che si intende caricare non può superare i 2 mega
- Confermare l’autenticità del documento d’idoneità così caricato
- Procedere alla conferma dei dati e del caricamento del file
- Completare il processo selezionando l’opzione “Vai al pagamento”

### Come devo procedere per caricare un certificato per un soggetto per il quale esercito la potestà genitoriale?

La procedura è esattamente uguale a quella prevista per il titolare dell’account:

- Una volta eseguito il suo login, nella pagina denominata “Elenco delle persone”, cliccare sulla freccia nella riga corrispondente alla persona per la quale si intende procedere al caricamento dei documenti di idoneità.
- Selezionare l’opzione “+Nuovo certificato”
- Nella pagina così aperta procedere a selezionare il tipo di certificato che si intende caricare
- Inserire i dati richiesti (a seconda del tipo di certificato scelto, alcuni campi possono essere facoltativi)
- Scegliere il file da caricare (per tale file si intende la copia fotostatica del certificato che si intende caricare; l’utente dovrà pertanto aver provveduto ad acquisire copia del documento in formato digitale, tramite scannerizzazione o immagine fotografica); è importante ricordare che il file che si intende caricare non può superare i 2 mega
- Confermare l’autenticità del documento d’idoneità così caricato
- Procedere alla conferma dei dati e del caricamento del file

- Completare il processo selezionando l'opzione "Vai al pagamento"

### **Che caratteristiche deve avere il file per poter essere caricato in DH?**

Deve essere un file con estensione: .pdf / .jpg / .jpeg / .png e non può superare i 2 mega

### **Cosa succede dopo l'avvenuto caricamento di un certificato?**

Se la procedura di caricamento è stata eseguita correttamente ed il tipo di file ha le caratteristiche previste, comparirà un messaggio in alto a destra del suo schermo con l'avviso che "il certificato è stato caricato correttamente"; in tal caso può completare la procedura attivando in basso alla pagina l'opzione "Procedere al pagamento"

### **Come posso verificare se il caricamento del mio certificato è andato a buon fine?**

Accedendo alla pagina dei suoi dati personali troverà l'elenco dei certificati caricati; ogni certificato sarà contraddistinto da una piccola icona ("Dettagli") al fondo della propria riga; cliccando su tale icona è possibile vedere il documento caricato insieme ai dati, relativi al certificato, da lei inseriti. Se il certificato non è stato ancora validato è possibile sostituire il file caricato o modificare i dati da lei inseriti.

### **Cosa significa se non vedo nessun certificato pur avendo avuto conferma di caricamento?**

Nel caso non apparisse alcun certificato caricato è consigliato sostituire il file con altro file ottenuto in modalità differente (ad esempio con foto del certificato); a volte può succedere che un file .pdf ottenuto da particolari scanner non risulti "caricabile" dal sistema

### **Cosa significano le altre icone che possono comparire nella riga del mio certificato?**

- **Procedi al pagamento:** certificato caricato ma non avviato alla validazione in quanto non è stata completata la procedura del pagamento; cliccando su tale icona potrà completare tale procedura
- **Rimuovi certificato:** cliccando su tale icona può cancellare il certificato da DH (tale operazione sarà possibile solo se il certificato è nello stato di "non pagato").
- **Dettagli:** cliccando su tale icona è possibile vedere il documento caricato insieme ai dati, relativi al certificato, da lei caricati; non è però possibile sostituire il file caricato o modificare i dati da lei inseriti se il certificato è stato già validato.
- **Invia via mail:** cliccando su tale icona potrà inoltrare via mail il suo certificato (se validato) a chi di suo interesse o necessità

## Quali sono gli errori da evitare nella fase di caricamento di un certificato?

- Cercare di caricare un file con caratteristiche non previste dal sistema
- Caricare un file nel quale il documento è stato scannerizzato/fotografato non rispettando il corretto verso “sotto-sopra”
- Scegliere, nella lista dei certificati, una opzione errata per il tipo di certificato che si intende caricare
- Indicare uno sport differente da quello riportato nel certificato
- Sbagliare la digitazione della data di nascita, di scadenza del certificato o del nominativo del medico certificatore

## Quali attenzioni è bene avere prima di dare il comando di caricamento del file?

Verificare che i dati inseriti relativi al certificato siano pienamente corrispondenti a quelli presenti sul certificato; in particolare:

- Cognome e nome
- Data di nascita
- Tipo di certificato (agonistico, non agonistico, per attività ad elevato impegno cardio-vascolare, ...)
- Tipo di sport
- Data di rilascio del certificato
- Data di scadenza del certificato

## PROCEDURA AMMINISTRATIVA successiva al CARICAMENTO dei CERTIFICATI

### Cosa devo fare per espletare la procedura amministrativa?

Una volta completata la procedura di caricamento del certificato, opzionare il tasto “procedere al pagamento” in basso a destra della pagina

### In che modalità posso completare la procedura amministrativa?

- “pagamento tramite PayPal”: utilizzare tale soluzione se si intende pagare con conto PayPal o con normale carta di credito (scegliere opzione “Paga con una carta” presente nella pagina)
- “pagamento tramite CODICE”: tale soluzione è da adottare se l’utente è in possesso di un **“codice di pagamento per il caricamento di un certificato in DataHealth”**. Tale codice va inserito nell’apposito box con la scritta **“inserisci codice”**); completare la procedura cliccando su “Paga con codice”)

### Dopo aver caricato un certificato posso rinviare in un secondo momento la procedura amministrativa?

Certamente, è però necessario completare tale procedura entro max 15 gg; in caso contrario il certificato sarà rimosso dal database di DataHealth. Per completare, in un momento successivo al caricamento del certificato, la procedura amministrativa:

- si deve accedere alla pagina personale di DataHealth
- si deve accedere alla pagina dove è presente il certificato da lei caricato
- si deve “cliccare” sulla piccola icona che rappresenta una carta di credito presente a destra della riga relativa al certificato (si aprirà la pagina per il pagamento del certificato)

### **Perché DH mi dice che il codice che sto utilizzando per il pagamento non è valido?**

Può essere che:

- Il codice è già stato utilizzato
- Il codice non è stato correttamente digitato
- Il codice che si è inserito non è il codice per il pagamento in DH (si sta utilizzando un altro codice, ad es: codice di iscrizione alla gara; codice personale di DataHealth generato dalla propria registrazione a DataHealth; ...)

## **CODICE personale DATAHEALT**

### **Cos'è il codice personale DataHealth?**

Nella mail di conferma di avvenuta registrazione a DH è riportato il codice personale DataHealth generato al momento della iscrizione dell'utente; tale codice è unico e personale.

### **A cosa serve il codice personale DataHealth?**

Tale codice rappresenta l'elemento identificativo tramite il quale è possibile, per le segreterie di iscrizione alle gare alle quali si intende partecipare, procedere alla verifica di possesso di adeguato certificato di idoneità (in funzione della gara e della data di gara)

## **QRcode-DH**

### **Cos'è il QRcode-DataHealth?**

Nella mail di conferma di avvenuta validazione di un certificato caricato l'utente riceverà una mail con allegato il **QRcode-DH** di tale certificato validato. Tale QRcode contiene tutti i dati relativi al certificato (dati anagrafici del titolare del certificato; tipo

di certificato; tipologia di sport; data di scadenza del certificato) e l'attestazione di avvenuta validazione da parte di DataHealth

### **A cosa serve il QRcode-DataHealth?**

L'organizzatore (o il giudice di gara) che intende procedere alla verifica del reale possesso di adeguato certificato di idoneità previsto per la tipologia di gara può, con un semplice smartphone (dotato di una usuale app di lettura dei QRcode) adempiere a tale esigenza conservando sia la prova della verifica effettuata, sia i dati del certificato presenti nel QRcode, sia il link che consentirà (per 5 anni) di risalire al certificato e, se del caso, stamparlo.

## **SERVIZIO DI SEGRETERIA per i soggetti registrati in DATAHEALTH**

### **L'utente può ricevere da DataHealth avvisi tramite mail\***

*\* **attenzione:** l'indirizzo mail al quale sarà indirizzata ogni comunicazione sarà quello scelto dall'utente in fase di registrazione*

### **Avviso di avvenuta registrazione**

Tale avviso è generato dalla conclusione della procedura di registrazione; in tale mail l'utente troverà specificato come procedere alla abilitazione del proprio account (passo necessario per poter poi accedere alla propria sezione di DH con le credenziali di registrazione: indirizzo e-mail inserito in fase di registrazione e password). Nel caso, una volta conclusa la fase di registrazione, non arrivasse nessuna mail per l'abilitazione dell'account ricordiamo che due possono essere i motivi della non ricezione: 1) è stato digitato, in fase di registrazione, un indirizzo e-mail in modalità errata 2) la mail che DataHealth ha generato è stata "dirottata" dal provider nella cartella della posta indesiderata o spam (dove è possibile recuperarla). Se si constata che nessuna mail di conferma di registrazione è arrivata è necessario inviare una mail all'indirizzo [info@datahealth.it](mailto:info@datahealth.it) segnalando tale mancata ricezione

### **Avviso di avvenuto caricamento di certificato**

Tale avviso è generato dalla conclusione della procedura di caricamento di un certificato; una volta ricevuta tale conferma è utile accedere alla propria sezione di DH e verificare che la copia del certificato caricato è effettivamente non solo presente ma anche ben leggibile (in caso contrario potrebbe non essere validabile)

### **Avviso di procedura amministrativa in attesa di completamento**

Tale avviso è generato quando un certificato è stato caricato ma l'utente non ha provveduto al completamento della procedura amministrativa prevista e sono



trascorsi 15 gg dal caricamento del certificato. Tale avviso segnala la necessità di completare tale procedura amministrativa; in caso contrario il certificato caricato sarà rimosso dal database di DataHealth.

### **Avviso di avvenuta validazione di certificato**

Tale avviso è generato dalla conclusione della procedura, da parte di DH, della verifica del certificato e della sua validazione. Si ricorda che, una volta validato, un certificato non può più essere modificato o rimosso

### **Avviso relativo agli impedimenti di validazione di un certificato**

Tale avviso è generato da DH a seguito di evidenza, in fase di validazione, di documenti o dati inseriti che richiedono una precisazione o una correzione per superare la fase di validazione (come ad es: incongruenze tra i dati inseriti e i dati riportati nel certificato, illeggibilità del file caricato, ecc.)

### **Avviso di scadenza di un certificato caricato**

L'utente riceverà da DH un avviso circa l'imminente scadenza di un certificato caricato; tale avviso sarà inoltrato all'indirizzo mail dell'utente 30 gg prima della scadenza

### **Avviso di certificato scaduto**

L'utente riceverà da DH un avviso all'avvenuta scadenza di un certificato caricato; tale avviso sarà inoltrato all'indirizzo mail dell'utente in concomitanza con la scadenza.

## **VARIE**

**Se ci si è iscritti ad una gara per la quale è prevista la verifica del possesso di valido certificato medico mediante il servizio DH e si è provveduto a caricare in DH il certificato, nel caso ci si dovesse iscrivere ad una nuova gara si deve nuovamente procedere a caricare il mio certificato?**

No; se per la gara alla quale si intende partecipare è prevista la verifica tramite il servizio DH non si deve procedere a nulla (ovviamente se il certificato caricato e validato non sarà scaduto alla data di partecipazione a tale gara)

**Dopo quanto tempo un certificato correttamente caricato viene validato?**

Dipende dal numero di certificati in coda per la validazione; normalmente tale processo di validazione si conclude in un intervallo di tempo che può variare tra poche ore e 2-3 gg

### **E' possibile sostituire o modificare un certificato caricato?**

Fino a quando un certificato non è stato validato è possibile eliminarlo, sostituirlo o modificare i dati che lo riguardano

### **E' possibile stampare il proprio certificato caricato in modo da avere sempre una copia disponibile?**

Sì, è possibile; tale possibilità è prevista per ogni certificato caricato e validato

### **Chi può accedere alla visione dei miei certificati?**

Possono accedere alla visione dei certificati caricati da un utente coloro per i quali è stata espressa l'accettazione in fase di consenso informato

### **Chi può accedere alla stampa dei miei certificati?**

Possono accedere alla stampa dei certificati caricati da un utente coloro per i quali è stata espressa l'accettazione in fase di consenso informato

### **Cosa succede ad un certificato una volta esaurita la sua validità temporale?**

Tale certificato continuerà ad essere presente nella personale sezione di un utente ma comparirà segnato in rosso

### **Per quanto tempo DH mantiene i miei certificati nel suo database**

Per un periodo di 5 anni

### **Posso fare in modo che i miei certificati vengano eliminati dal database di DH?**

Solamente se non sono stati ancora validati o se sono passati 5 anni dalla scadenza

### **Posso fare in modo di eliminare il mio account da DH?**

E' possibile richiedere a DH la eliminazione del proprio account solamente se non vi sono certificati validati o figurano solo certificati non validati o validati ma scaduti da più di 5 anni

### **Posso modificare i dati da me inseriti in fase di registrazione in DataHealth e relativi al mio account?**

Tali dati sono modificabili da parte dell'utente solamente se non vi sono certificati validati; in caso contrario l'utente potrà modificare unicamente la propria password (utilizzando l'apposita funzione); per ogni altra esigenza di modifica è possibile inoltrare una mail a [info@datahealth.it](mailto:info@datahealth.it) specificando con chiarezza:

- cognome e nome

- codice personale DataHealth
- dati da modificare

**Ho un problema che non riesco a risolvere nell'utilizzo delle funzioni previste per il mio account**

Per ogni esigenza legata ad un problema per il quale non è trovata una risposta o una soluzione all'interno di queste FAQ, è possibile inoltrare una mail a [info@datahealth.it](mailto:info@datahealth.it); in tale mail è necessario specificare con chiarezza:

- cognome e nome
- codice personale DataHealth
- problema per il quale si richiede assistenza