

# Conheça o *aplicativo* do seu plano

Mais facilidades para  
seu acesso à saúde  
com o Norden





# ÍNDICE

<b>04</b>	<b>SOBRE O APP</b>
<b>06</b>	<b>COMO FAZER</b>
06	Primeiro acesso
11	Agendamento de consultas
15	Reagendamento de consultas
17	Cancelamento de consultas
19	Pesquisa na Rede Credenciada
21	Pesquisa de coberturas e carências
22	Adicionar um convidado
23	Exclusão de um convidado
25	Gestão de permissões
26	Acesso à carteirinha digital
29	Atualização de cadastro
34	Considerações iniciais sobre da gestão financeira
35	Gestão Financeira
<b>38</b>	<b>PERGUNTAS FREQUENTES</b>
<b>40</b>	<b>CENTRAL DE ATENDIMENTO</b>

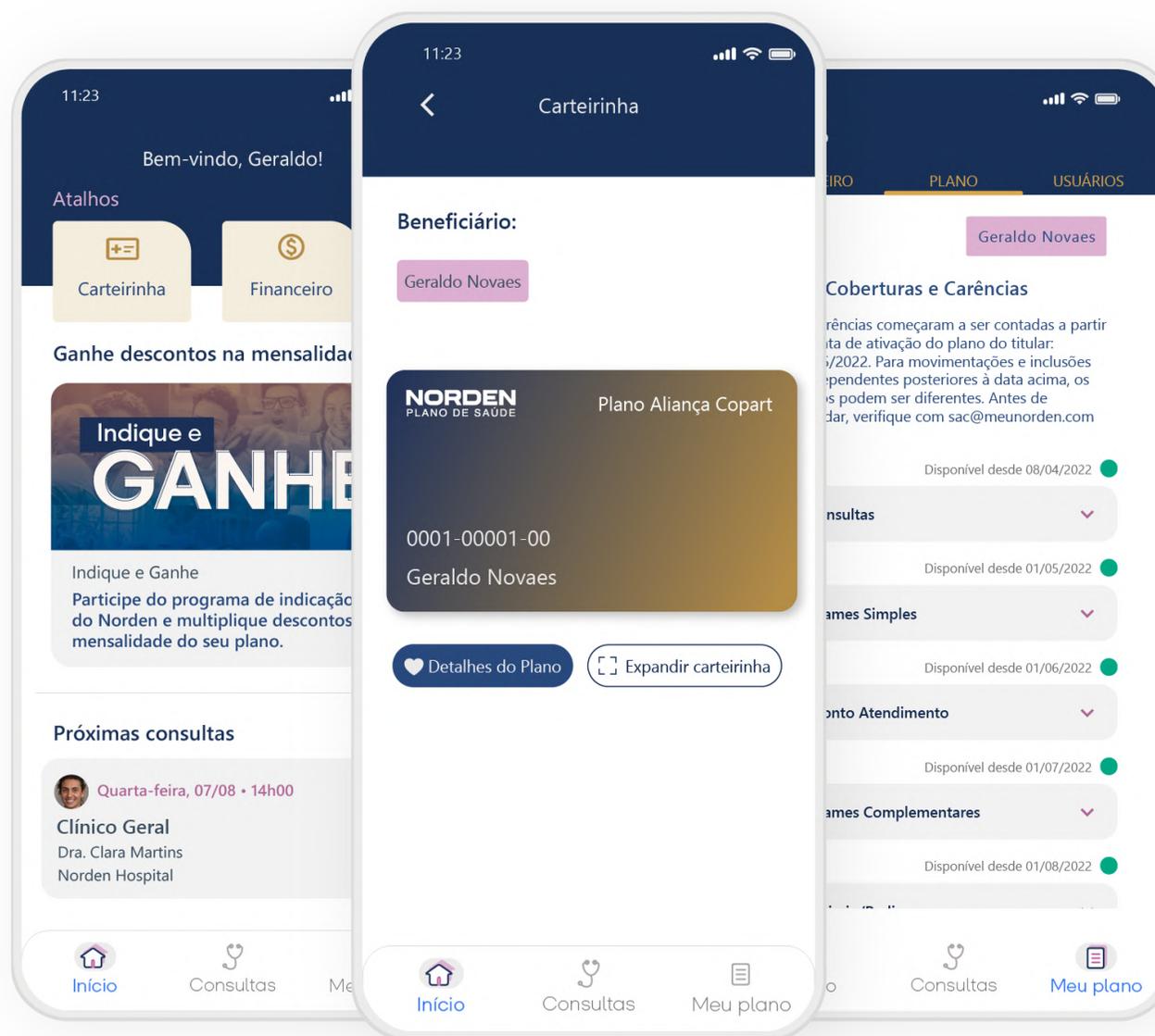
## Sobre o app

No MeuNorden, os beneficiários do Norden Plano de Saúde tem sua carteirinha sempre à mão, com todas as facilidades e acessos que precisam para usar o seu plano com praticidade e eficiência.

Com ele, você também acessa informações sobre seu plano, carências e cadastro pessoal.

Além disso, você consegue fazer agendamentos e, caso tenha um plano individual ou familiar, a gestão financeira do seu plano, com 1ª via de boletos, descritivo de coparticipação e mais.

Nas próximas páginas, falaremos mais sobre essas funcionalidades e mostraremos um passo a passo de como executar cada uma delas.



## Confira um resumo das funcionalidades do aplicativo MeuNorden:



### Agendamentos de consultas

Marque, confirme, cancele ou reagende seus compromissos médicos diretamente pelo aplicativo.



### Rede credenciada

Tenha sempre em mãos a lista completa e atualizada da rede credenciada e acesse o guia médico de forma simples e prática.



### Coberturas e carências

Acesse com facilidade as coberturas incluídas no seu plano e quando cada uma ficará ou ficou disponível.



### Personalização

Defina quais ações seus dependentes podem realizar no app, criando perfis diferentes para cada usuário.



### Convidados

Inclua um familiar ou amigo de confiança para auxiliar nos agendamentos ou na gestão financeira do seu plano.



### Carteirinha digital

Tenha acesso imediato a todas as informações sobre o seu plano e as vantagens para os beneficiários.



### Gestão financeira\*

Acesse rapidamente um painel com histórico de pagamentos, mensalidades em aberto e segundas vias de boletos.



### Privacidade e segurança

Fique ainda mais tranquilo, pois seus dados estão 100% seguros contra fraudes e invasões de terceiros.

\*No caso de planos empresariais, o painel de boletos não aparece por ser uma tratativa realizada com intermédio do RH da empresa.

## Como fazer: primeiro acesso

### Realizar o primeiro acesso

---

Antes de iniciarmos, você precisa baixar o aplicativo na loja:



Se você tiver um iPhone, escaneie o QR code ou clique abaixo.



Se você tiver um Android, escaneie o QR code ou clique abaixo.



**1** Após instalar o app MeuNorden, abra-o e insira seu CPF no campo determinado.

**NORDEN**  
PLANO DE SAÚDE

**Olá, seja bem-vindo!**

Precisamos saber quem é você, nos informe o seu CPF:

Verificar cadastro

© 2022 Personal Care Operadora de Saúde S/A  
CNPJ: 31.097.886/0001-67

## Como fazer: primeiro acesso

**2** Em seguida, informe seu e-mail e celular com DDD. Você receberá um código de validação por e-mail e/ou por SMS e deverá preenchê-lo no campo determinado.

**Informe seu e-mail e celular para prosseguir**

Será enviado em seu e-mail e celular um código de validação

Digite seu e-mail

Digite seu celular com DDD

Enviar

**Código de validação**

Esse é seu primeiro acesso. Digite o código enviado para seu e-mail e celular para ativar sua conta.

□ □ □ □ □ □

Não recebeu ou o código expirou?  
Aguarde 15s para solicitar novamente

Próximo

**3** Agora, crie sua senha.

**Criar senha**

Sua senha deve conter no mínimo 8 dígitos

Criar senha

Repetir senha

Próximo

## Como fazer: primeiro acesso

**4** Se você tem somente um plano vinculado ao seu CPF, verá a tela inicial do app, mesmo se você tiver dependentes. Caso seja esse seu caso, seu primeiro acesso já está finalizado.



Se você tem mais de um plano associado ao seu CPF, sempre que entrar no aplicativo verá a lista desses planos. Você pode acessar qualquer um deles. Por exemplo: se você tem um filho em um contrato diferente do seu mas ambos estão atrelados seu CPF, você verá uma tela como essa:



## Como fazer: primeiro acesso

### Sobre as classificações do seu plano

Para saber mais sobre beneficiário, titular, responsável financeiro e outros detalhes, clique no ponto de interrogação (?) ao lado de Gestão de planos. Na tela, terá mais informações sobre os papéis de cada um dentro dos planos listados.

**Entendendo as classificações do seu plano**

Seu CPF está associado a todos os planos listados nesta página, mas seu papel em cada um deles pode ser diferente. Entenda como funcionam esses papéis:

**Titular:** quando maior de idade, é em geral o beneficiário do plano que é o responsável legal pela sua contratação.

**Beneficiário:** também conhecido como dependente, é um familiar incluído em um plano que foi contratado por outra pessoa.

**Responsável financeiro:** Pessoa indicada no contrato como responsável pela contratação e gestão do plano, incluindo suas mensalidades.

**Convidado:** Pessoa convidada por um titular ou responsável financeiro para ajudar na gestão do plano de saúde pelo app MeuNorden. Não é beneficiária do plano.

**Titular menor:** Indivíduo menor de 18 anos que é o titular do plano mas, por ser menor de idade, não é seu responsável legal e financeiro.

**5** Depois de escolher um dos planos, você verá a tela de gestão de agendamentos. Nela, você irá configurar quais beneficiários terão permissão de agendar consultas do plano de saúde pelos botões laterais e salvar as configurações. Caso prefira fazer isso mais tarde, aperte o botão de “Pular etapa”.

**Gestão de agendamentos**

Escolha quais beneficiários têm permissão para agendar consultas entre os beneficiários deste plano.

Helena Correa Couto	<input type="checkbox"/>
Laura Correa Couto	<input type="checkbox"/>

**Salvar alterações**

[Pular etapa](#)

## Como fazer: primeiro acesso

6 Pronto, agora você já pode acessar seu aplicativo.

Para ver novamente os outros planos vinculados ao seu CPF, clique no atalho "Carteirinha". No topo da próxima tela, selecione o nome do beneficiário para ver os detalhes do plano dele. Se você não tem outros planos vinculados ao seu CPF, somente o seu nome aparecerá na tela.



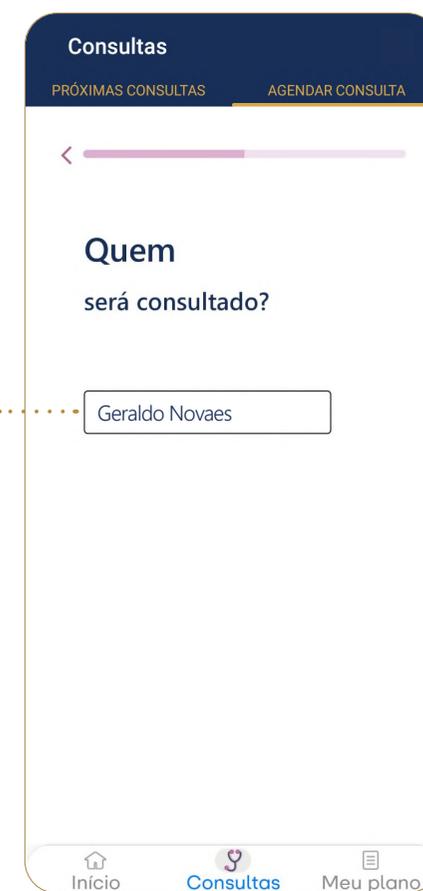
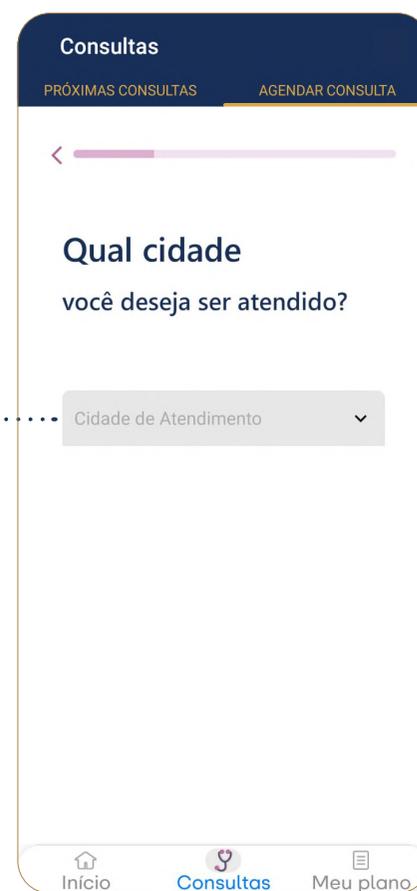
## Como fazer: agendamento de consultas

### Agendar Consultas

**1** Para marcar consultas, clique diretamente no botão “Agendar consulta”, na tela inicial. Você também pode acessar pelo ícone “Consultas”, na parte inferior da tela.



**2** Na aba “Agendar Consulta”, selecione a cidade onde ocorrerá o atendimento e quem será o beneficiário consultado.



## Como fazer: agendamento de consultas

3 Agora você já pode escolher a especialidade desejada.



## Como fazer: agendamento de consultas

**4** Ao selecionar a especialidade, você irá visualizar as opções de médicos disponíveis e modalidade da consulta.



**5** Depois de escolhido o especialista, escolha o dia e o horário. Caso queira ver mais opções, selecione filtro e escolha outra data.



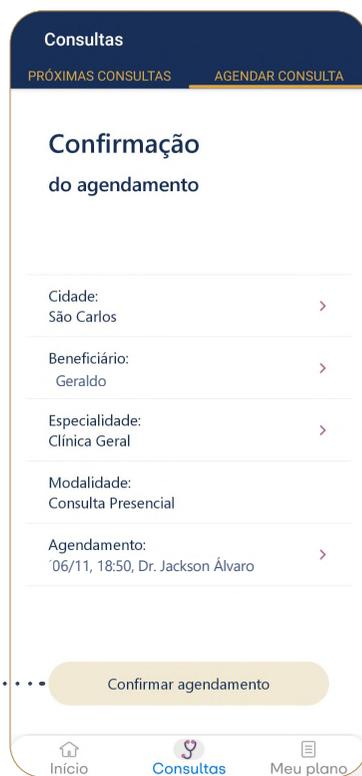
### Sobre o filtro

Com esta funcionalidade, você pode ver mais opções de data. Use o filtro em agendamento e selecione a data que mais lhe convém.



## Como fazer: agendamento de consultas

**6** Depois de escolhida a data e o horário, confira os dados. Se corretos, confirme o agendamento. Pronto: sua consulta está marcada!



**7** Você pode conferir os dados da sua consulta a qualquer momento. Para isso, clique no ícone de Consultas, na parte inferior da tela, e depois em "Próximas consultas",



Por enquanto, o agendamento pelo app está disponível somente para beneficiários de São Carlos, se você é de outra cidade entre em contato com a nossa Central de Atendimento (página 40).

## Como fazer: reagendamento de consultas

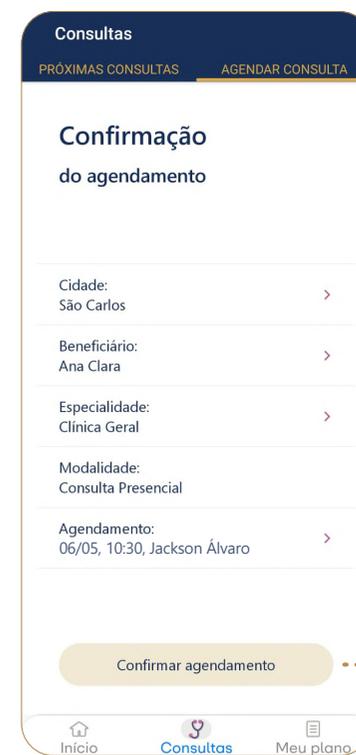
### Reagendar Consultas

Pelo aplicativo MeuNorden você pode modificar a data e o horário da sua consulta. Para fazer isso, siga o passo a passo:

**1** Na lateral superior da área de consulta, clique nos três pontos e selecione “Reagendar”.

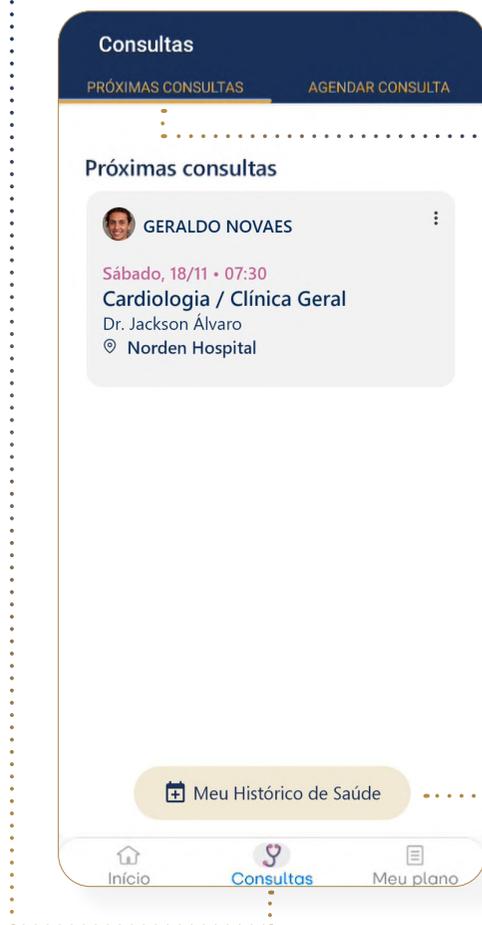


**2** Em seguida, escolha a data e/ou horário que lhe convier, confira os dados da nova consulta e, se estiver tudo certo, confirme o reagendamento.



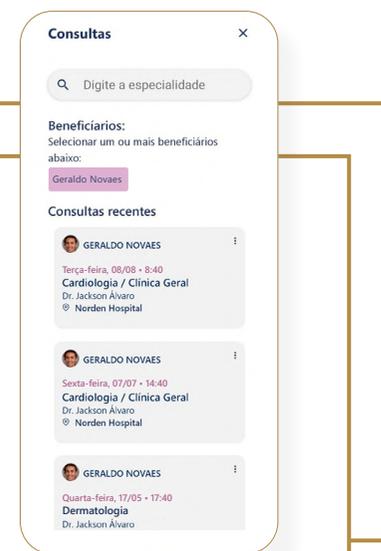
## Como fazer: reagendamento de consultas

**3** A consulta reagendada irá aparecer na aba “Próximas consultas”, acessada pelo ícone “Consultas”.



### Histórico de Saúde

Ao clicar em “Meu Histórico de Saúde”, você pode conferir todas as consultas que já foi, mesmo que sejam de especialidades diferentes. Se quiser ver o histórico de apenas uma especialidade, digite a que busca no campo de pesquisa “Digite a especialidade”



## Como fazer: cancelamento de consultas

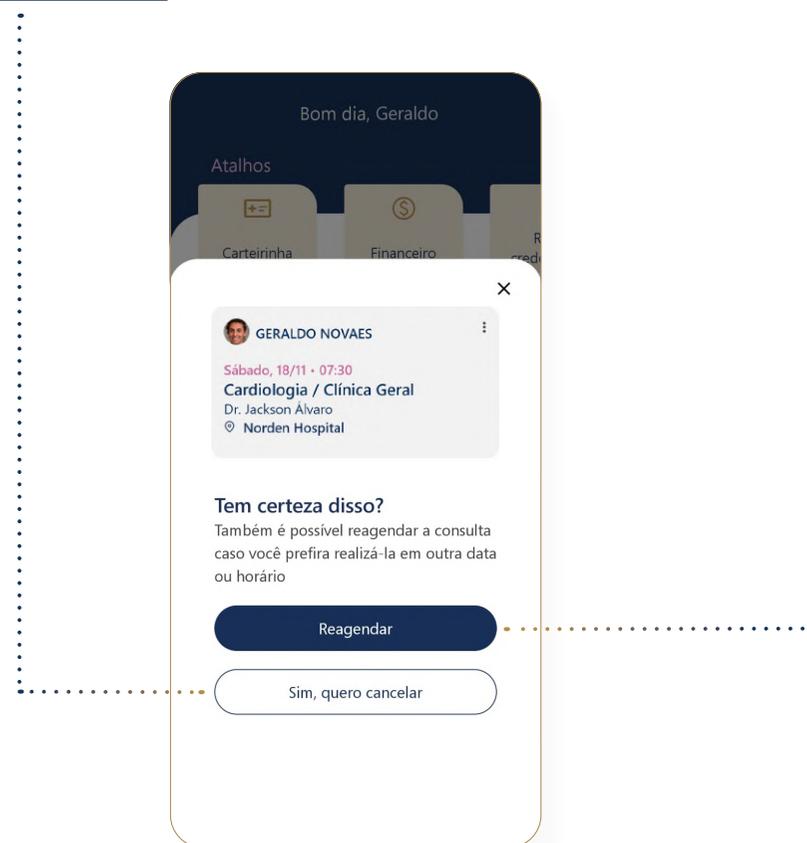
### Cancelar Consultas

Pelo app MeuNorden é possível cancelar um agendamento. Para aprender como fazê-lo, siga os passos:

**1** Clique nos três pontos na lateral superior da área da consulta e selecione “Cancelar consulta”.

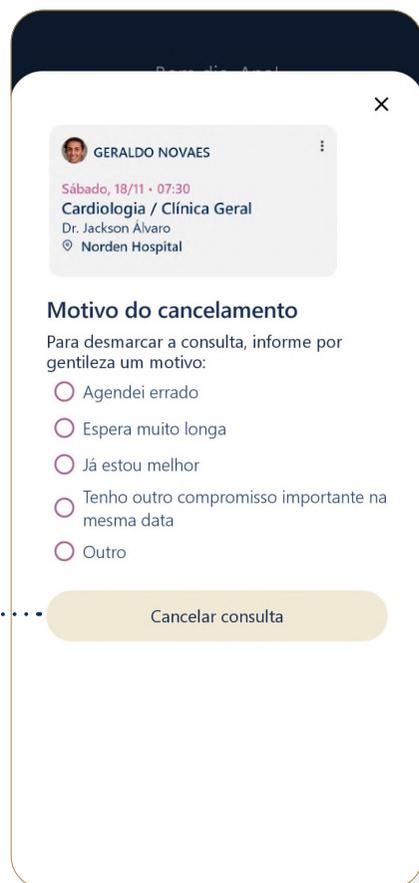


**2** Se quiser somente reagendar a consulta, clique em “Reagendar”. Caso queira realmente cancelar a consulta, aperte o botão “Sim, quero cancelar”.



## Como fazer: cancelamento de consultas

**3** Informe o motivo do cancelamento. Essa informação é obrigatória para efetivar a ação. Depois aperte o botão “[Cancelar consulta](#)” e pronto: consulta cancelada.



**4** Para checar o cancelamento, acesse a aba “[Próximas consultas](#)”, pelo ícone “[Consultas](#)”.



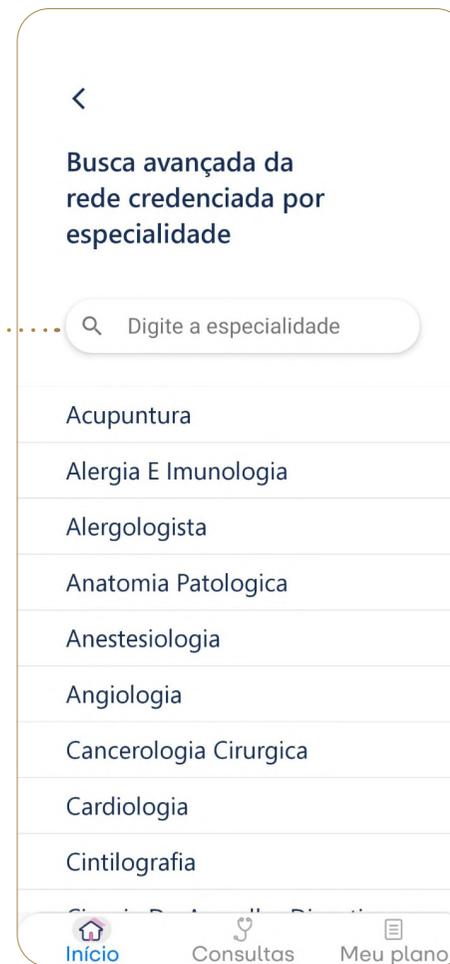
## Como fazer: pesquisa na rede credenciada

### Pesquisar na rede credenciada

**1** Confira as especialidades e serviços disponíveis nos planos do Norden em “[Rede Credenciada](#)”. Ela pode ser acessada nos atalhos da tela inicial.



**2** Digite ou selecione a especialidade.



## Como fazer: pesquisa na rede credenciada

2 Na próxima tela, você pode conferir os locais disponíveis.



Você deve conferir no seu contrato quais serviços assistenciais estão disponíveis no seu plano.

No aplicativo, a pesquisa pode mostrar a Rede Credenciada completa do Norden, mesmo serviços que não estão previstos no seu contrato. Certifique-se.

## Como fazer: pesquisa de coberturas e carências

### Pesquisar coberturas e carências

É nesta seção que você confere quais exames e/ou procedimentos você já pode usar e que serão cobertos pelo seu plano.

**1** Clique no ícone “Meu Plano”, na barra inferior da tela. Na parte superior, selecione a aba “Plano” e pressione “Carências”.



**2** Na tela seguinte, você pode verificar suas coberturas e carências já vencidas e/ou quando elas estarão disponíveis.



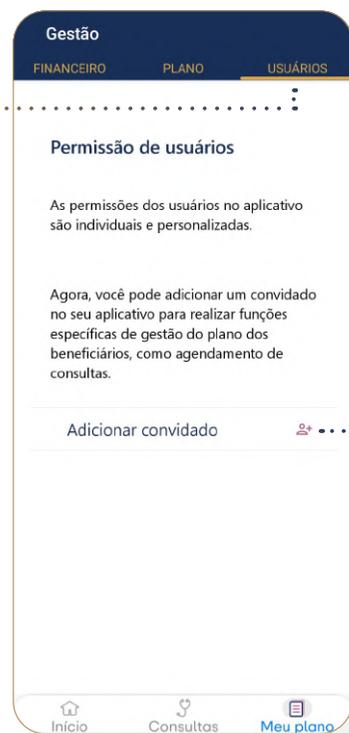
Clique sobre o nome da pessoa que você deseja ver as carências. O nome com o fundo rosa é o beneficiário cujas carências aparecem na tela.

## Como fazer: adicionar um convidado

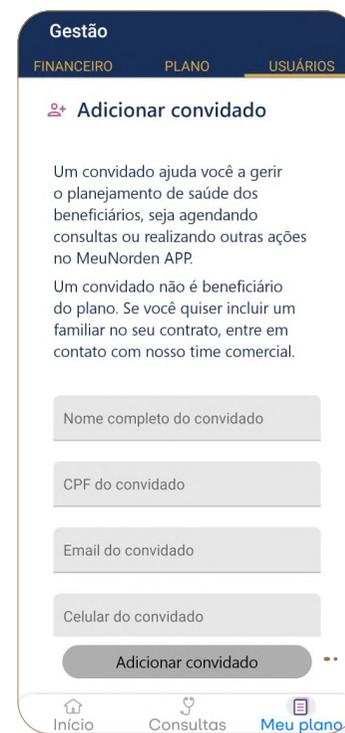
### Convidar uma pessoa

É possível adicionar um convidado no app MeuNorden. Um convidado não é beneficiário do plano, mas uma pessoa de confiança que vai lhe ajudar com a gestão da saúde. Essa pessoa terá seu próprio login e poderá fazer a gestão financeira e agendamentos com você.

**1** Clique no ícone “Meu Plano”, na barra inferior da tela, selecione a aba “Usuários”. Depois, clique em “Adicionar convidado”.



**2** Preencha os dados e clique no botão “Adicionar convidado”. Pronto, a pessoa está adicionada!

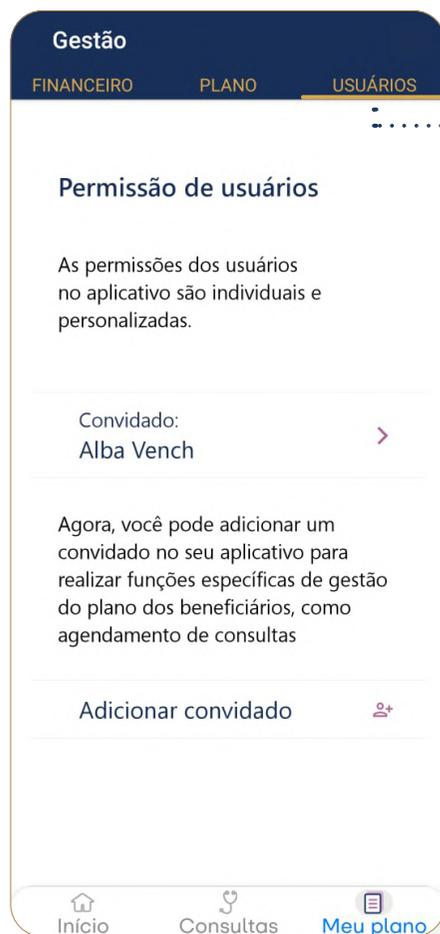


Se você quer adicionar um novo dependente no contrato – e não um convidado –, fale com nosso time de consultores.

## Como fazer: exclusão de um convidado

### Excluir convidado

**1** Para excluir um convidado, acesse a aba “[Usuários](#)” pelo ícone “[Meu Plano](#)”. Clique sobre o convidado que você quer excluir.

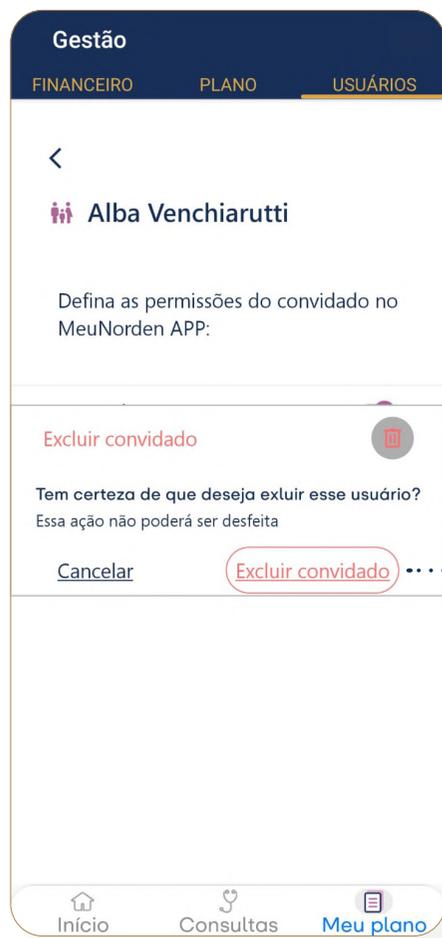


**2** Clique em “[Excluir convidado](#)”.

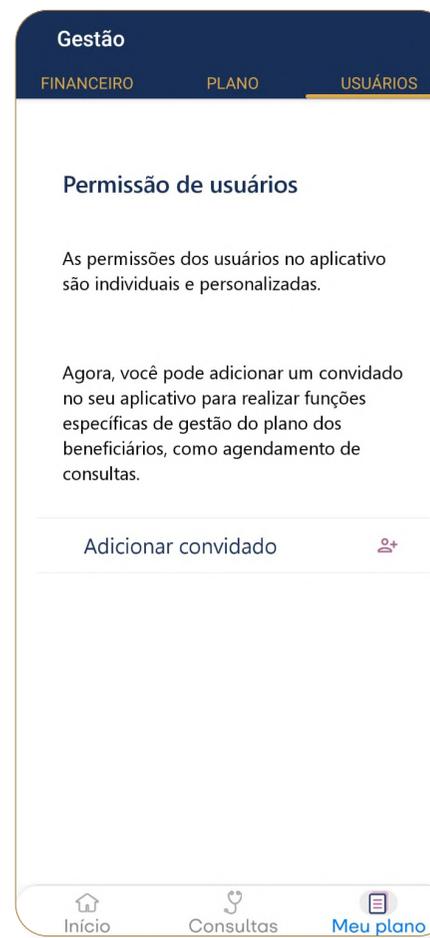


## Como fazer: exclusão de um convidado

**3** Confirme sua exclusão ao apertar o botão “Excluir convidado”.



**4** Pronto, seu convidado foi excluído.

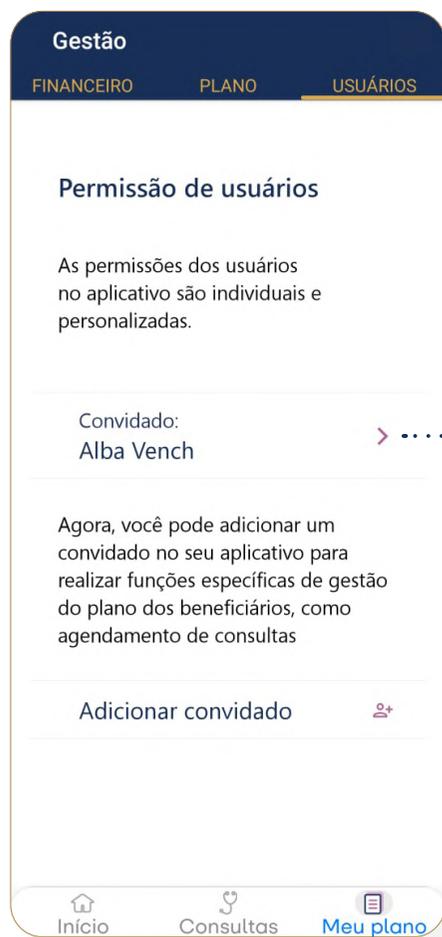


## Como fazer: gestão de permissões

### Gerir permissões de dependentes e convidados

Você tem a opção de deixar um convidado ou beneficiário gerir seus agendamentos ou, caso tenha um plano individual, a gestão financeira. Para alterar essas permissões, siga as instruções:

- 1 Acesse a aba “Usuários” e clique no convidado.



- 2 Agora, selecione a permissão para fornecer ao convidado: agendamento, gestão financeira ou ambos. Depois, confirme suas configurações pelo botão “Salvar permissões”.



## Como fazer: acesso à carteirinha digital

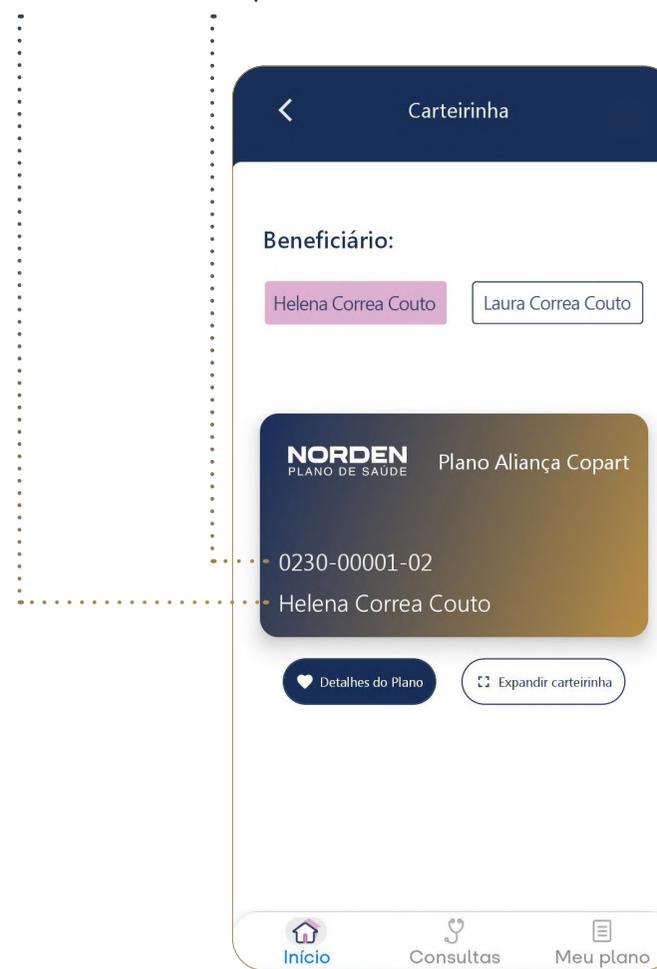
### Acessar carteirinha digital

Com a carteirinha digital, você tem acesso a várias informações do seu plano na mesma tela.

**1** Clique no atalho “Carteirinha”.

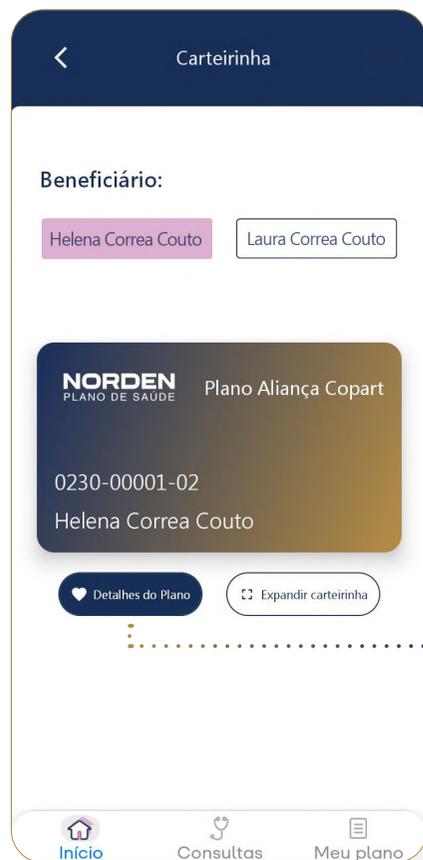


**2** Na próxima tela, há informações básicas da sua carteirinha, como nome e o número do plano.



## Como fazer: acesso à carteirinha digital

**3** Para visualizar os detalhes, clique em “[Detalhes do Plano](#)”.



**4** Note que esta tela apresenta diversos dados, como contratante, segmentação, abrangência, entre outros. Você também pode ver as coberturas e carências ao clicar no botão “[Ver carências](#)”.



## Como fazer: acesso à carteirinha digital

5 Se quiser ver somente sua carteirinha, clique em "Expandir carteirinha".



6 Assim, você consegue vê-la em tamanho maior.



## Como fazer: atualização de cadastro

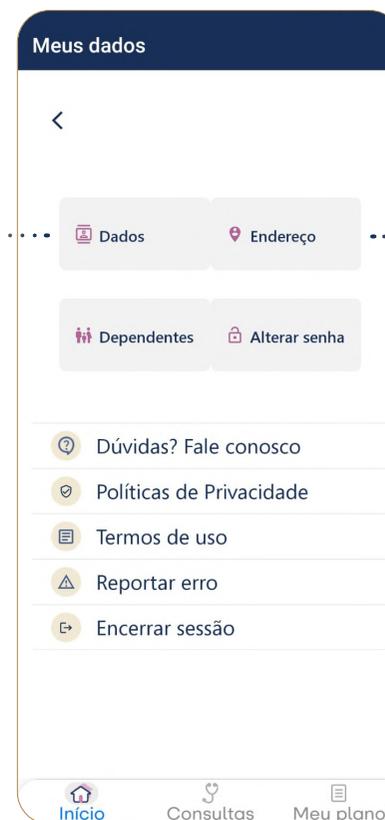
### Atualizar cadastro

Seus dados de contato devem sempre estar atualizados. Se não estiverem, você deve atualizá-los. São dados como endereço, e-mail e número de celular. Para garantir que estejam corretos, siga os passos:

**1** Acesse o atalho “Meus dados”.



**2** Na tela seguinte, há a possibilidade de escolher entre atualizar o cadastro dos “Dados” (e-mail e telefone) ou do “Endereço”.



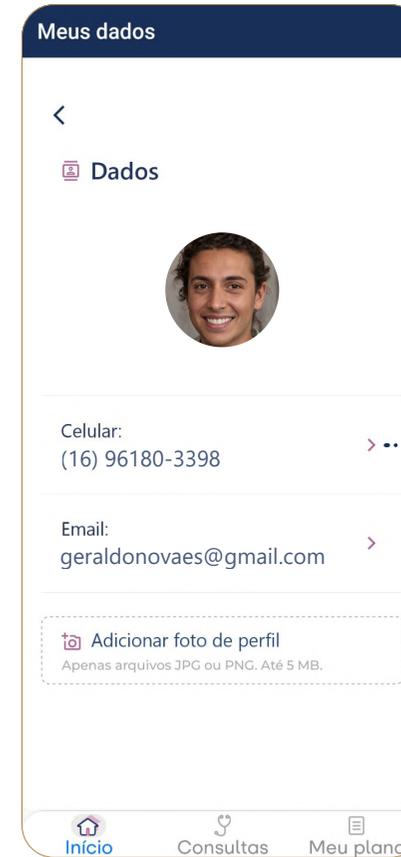
As atualizações solicitadas não são feitas na hora, precisam passar por revisão da equipe do Norden.

## Como fazer: atualização de cadastro

**3 A.1** Para alterar o número de celular, clique em “Dados”.

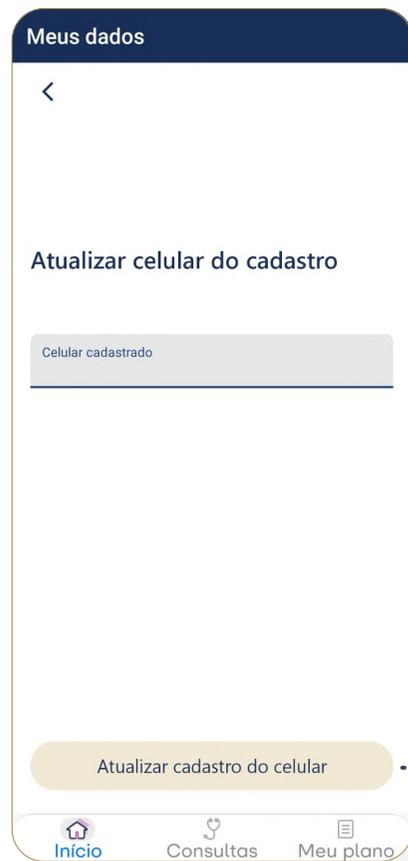


**3 A.2** Clique sobre “Celular”.

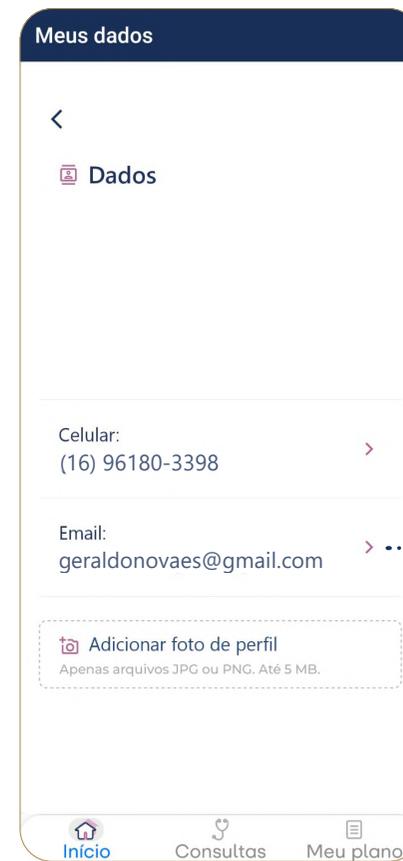


## Como fazer: atualização de cadastro

**3 A.3** Preencha o campo com o seu número de telefone e depois aperte o botão “Atualizar cadastro do celular”. Agora, é só esperar a aprovação da sua solicitação.

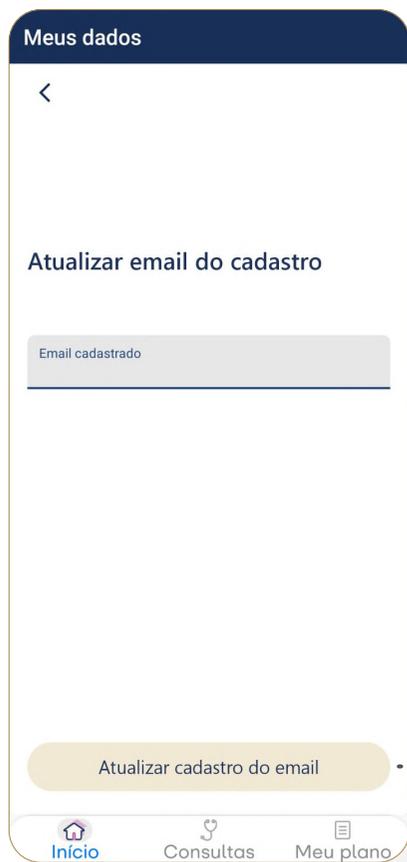


**3 B.1** Para atualizar o “E-mail”, clique sobre ele.

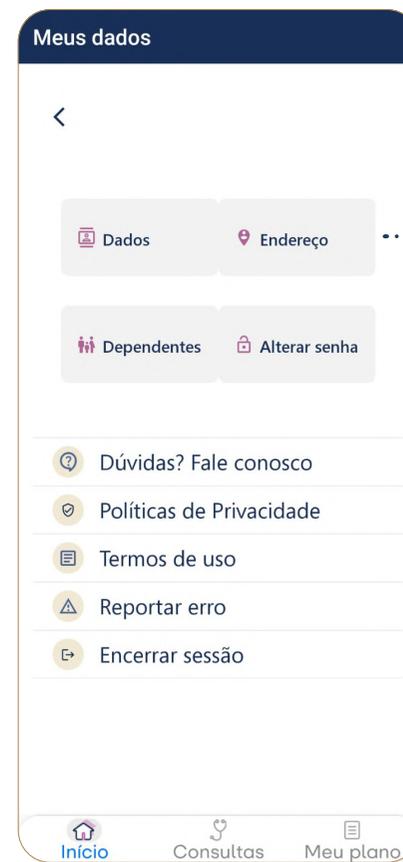


## Como fazer: atualização de cadastro

**3 B.2** Em seguida, preencha o campo com o seu e-mail e depois aperte o botão “Atualizar cadastro do email”. Agora, é só aguardar a aprovação da sua solicitação.



**3 C.1** Para atualizar o endereço, clique no botão de “Endereço”, em “Meus Dados”.



## Como fazer: atualização de cadastro

**3 C.2** Clique sobre seu endereço.



**3 C.3** Preencha os dados requisitados e aperte o botão “Atualizar cadastro do endereço”. Assim que sua solicitação for aprovada, o endereço atualizado já irá aparecer no seu app.



Anexe um comprovante de residência válido, em nome do proponente do plano. Ele será usado para validar a mudança de endereço.

## Considerações iniciais da gestão financeira conforme o tipo de plano

**1** Para pessoas físicas, o plano pode ser com ou sem coparticipação. Se o seu plano for coparticipativo, você conseguirá ver mais detalhes de valores dentro do aplicativo MeuNorden, como ilustrado na imagem abaixo.

**2** Para planos sem coparticipação, você verá a tela como na imagem abaixo, onde consta somente o valor da mensalidade.

**3** Se o seu Plano Norden é vinculado à empresa onde você trabalha e seu plano é sem coparticipação, não haverá tela de financeiro para você. Isso ocorre pois você não é responsável pela gestão da sua mensalidade ou boletos, e sim a empresa.

**4** Caso tenha coparticipação mesmo em um plano empresarial, você conseguirá ver somente este dado, como na última tela abaixo.



## Como fazer: gestão financeira

### Baixar 2ª via de boleto

Clientes de plano individual ou familiar podem acessar as informações relacionadas ao financeiro de maneira muito mais prática e transparente. Entre elas, visualizar a 1ª via de boleto.

**1** Acesse a aba “Financeiro” e clique no botão “Copiar código” para obter o código do boleto de pagamento da sua mensalidade. Depois, é só colar esse número no local indicado no app do seu banco.



**Status da conta**  
Esta parte mostra o status da sua conta: se tiver sido paga, verá uma sinalização verde; se estiver em aberto, amarela; se atrasada, em vermelho.

Para verificar os valores da sua fatura com mais detalhes, clique em “ver detalhamento”.

**2** Caso queira baixar o boleto de fato, clique em “Baixar boleto”. O download começará automaticamente.



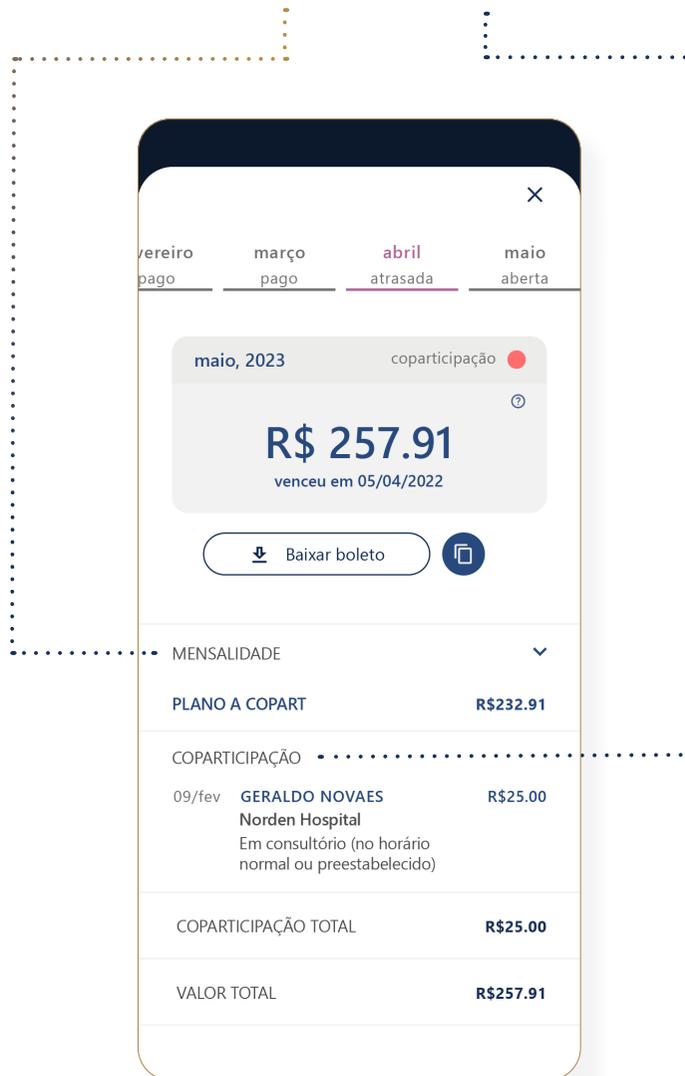
Para visualizar os outros meses, clique nestes botões. O que está em rosa é o mês que você vê o valor.

Copie o código do seu boleto por aqui.

## Como fazer: gestão financeira

### Ver detalhamento da mensalidade e coparticipação

1 Na mesma aba de “Financeiro”, veja os detalhes da mensalidade e coparticipação do seu plano e dos seus beneficiários.



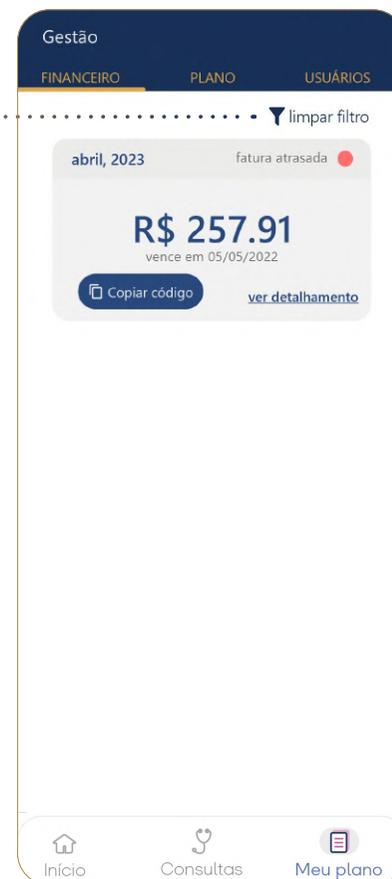
## Como fazer: gestão financeira

### Filtro

Com esta funcionalidade, você visualiza as faturas separadamente: abertas, atrasadas e pagas.

**1** Aperte “filtro”, no canto superior da tela de Financeiro e selecione o status desejado.

**2** Em seguida, você verá todas as faturas selecionadas na modalidade. Caso queira desativar esta opção, clique sobre “limpar filtro”.



# Perguntas *Frequentes*

Tire todas as suas  
dúvidas sobre o  
Norden, planos de  
saúde e outros temas



### Tire suas dúvidas sobre o Norden Hospital e Plano de Saúde

É normal ter dúvidas ao usar serviços assistenciais. Pensando nisso, preparamos uma lista de perguntas e respostas no nosso site para você consultar a hora que quiser, sem precisar fazer download de arquivos.

**1** Para conferir as perguntas e respostas do site, acesse [meunorden.com/contato/faq](http://meunorden.com/contato/faq) ou escaneie o QR code abaixo:



#### Tem alguma outra dúvida?

Nós temos diversos canais de comunicação para que você consiga conversar com a gente e entenda tudo o que quer saber.

Entre em contato com a sua Central de Atendimento (página 40).

**2** Agora você pode conferir a lista de perguntas frequentes:

#### Tire suas dúvidas sobre o Norden Hospital e Plano de Saúde

Selecione o tema e veja as perguntas frequentes que nossos beneficiários e clientes enviam ao time de atendimento do Norden.

Se não encontrar o que busca, [entre em contato](#).

App MeuNorden   Centro Cirúrgico   Norden Hospital   Norden Plano de Saúde   Planos A   Planos A+   Planos Aliança   Planos

1. Por que contratar um plano hospitalar?
2. Se eu tiver um plano exclusivamente hospitalar, consigo ver o agendamento de consultas pelo app MeuNorden e posso agendar pelo plano?
3. O plano hospitalar cobre cirurgias eletivas?
4. O plano hospitalar cobre UTI?
5. O plano hospitalar com obstetria cobre o pré-natal?

Esta página é dividida em vários tópicos: App MeuNorden, Centro Cirúrgico, Norden Hospital, o Norden Plano de Saúde, entre outros. Para filtrar por assunto, [escolha um dos temas e clique sobre ele](#). Isso abrirá uma lista de perguntas e respostas específicas sobre o assunto escolhido.

# Central de Atendimento

Agilidade e transparência  
na comunicação, onde você  
estiver, como quiser



### No Norden você tem uma Central de Atendimento multiplataforma.

Para tirar dúvidas, pedir orientações, solucionar problemas e compartilhar informações e opiniões, você pode usar nosso canal de atendimento on-line, e-mail, telefone ou, até, chats de sua preferência.

A Central de Atendimento do seu plano é acessível também por muitos outros canais de comunicação que você já usa no seu dia a dia.

Usando o WhatsApp, Instagram Chat, Messenger do Facebook, Google Maps ou o chat disponível no MeuNorden.com você pode:

- Agendar consultas
- Autorizar e agendar exames
- Autorizar e agendar cirurgias e procedimentos
- Baixar 2ª Via de boletos da mensalidade
- Receber orientações gerais sobre seu plano



 [16 3363-2200](tel:1633632200)

 [oi@meunorden.com](mailto:oi@meunorden.com)

 [meunorden.com/contato](https://meunorden.com/contato)







16 3363.2200  
Av. Getúlio Vargas, 740  
Vila Lutfalla São Carlos - SP

[meunorden.com](http://meunorden.com)

**ANS - nº 421707**

Responsável técnico:  
Dr. André Luis Gomes  
CRM 139.237