

Conheça o seu novo *app.*

Com muito mais facilidades
para o seu acesso à saúde
com o Norden.



ÍNDICE

04	SOBRE O APP
06	VANTAGENS DE USAR
07	COMO FAZER
07	Primeiro acesso
12	Agendamento de consultas
16	Reagendamento de consultas
18	Cancelamento de consultas
20	Pesquisa na Rede Credenciada
22	Pesquisa de coberturas e carências
23	Adicionar um convidado
24	Exclusão de um convidado
26	Gestão de permissões
27	Acesso à carteirinha digital
30	Atualização de cadastro
35	Considerações iniciais sobre da gestão financeira
36	Gestão Financeira
39	PERGUNTAS FREQUENTES

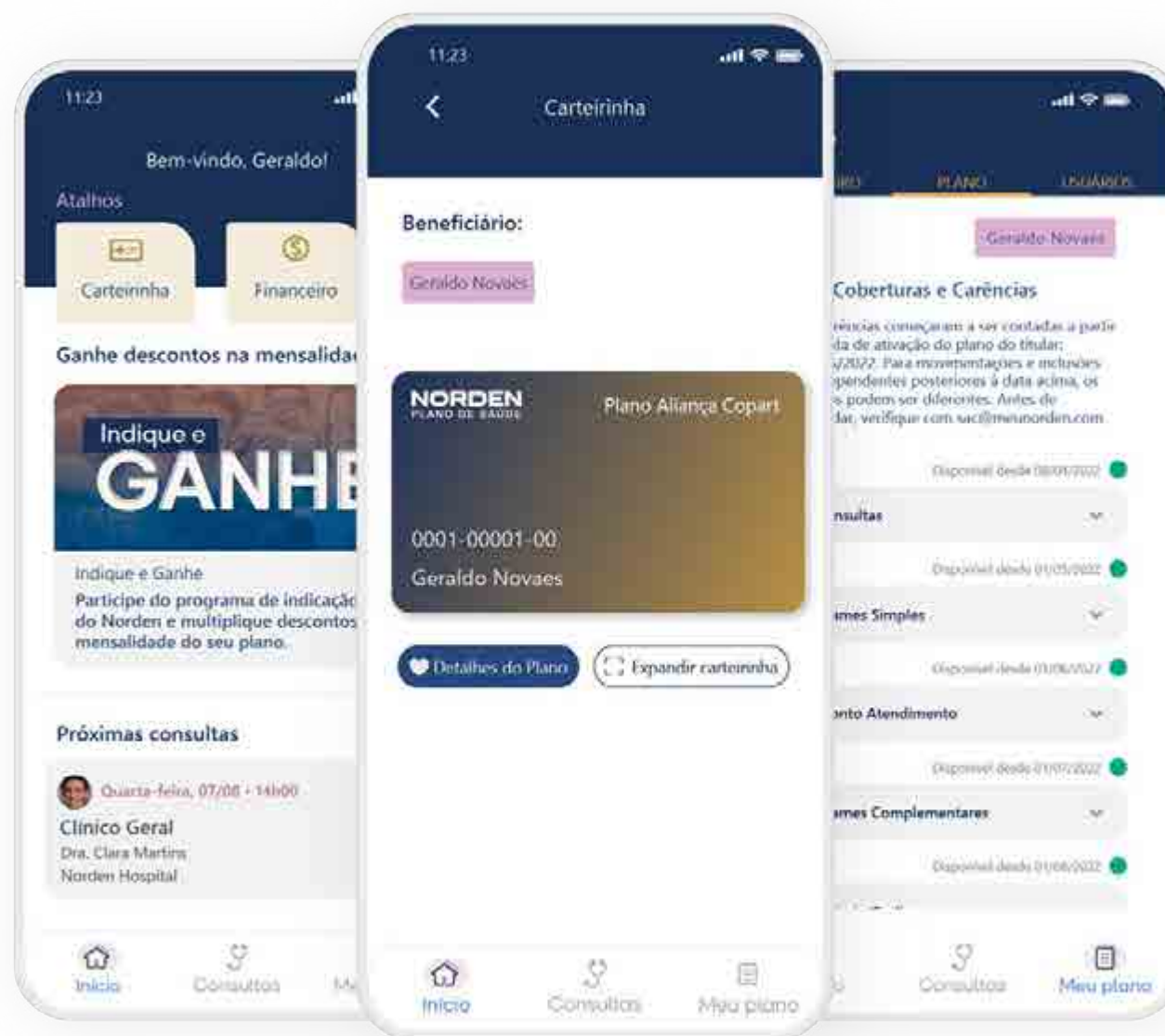
Sobre o app

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, nesta nova versão, você consegue fazer agendamentos, gestão financeira e muitas outras facilidades.

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.

Vantagens de usar

O aplicativo do Norden foi totalmente reformulado para aprimorar ainda mais a sua experiência com o seu plano. Agora, muita coisa que fazia pelo chat ou WhatsApp você consegue fazer com mais rapidez no app.

Adicionamos novas funcionalidades para aumentar sua independência, sua autonomia e tornar a gestão da sua saúde mais prática e eficiente.

E tudo isso em um só lugar: dentro do próprio MeuNorden você pode agendar consultas e emitir 2ª via de boleto, por exemplo. Não é mais necessário acessar o Whatsapp ou o portal do beneficiário.

O agendamento de consultas no app é muito mais rápido. Com apenas alguns cliques, sua consulta é agendada.

Confira ao lado algumas das vantagens de marcar consulta no MeuNorden:

Agendando no MeuNorden

- ✓ é mais rápido
- ✓ é mais prático
- ✓ é mais fácil
- ✓ mostra as especialidades
- ✓ mostra mais horários disponíveis
- ✓ mostra corpo clínico
- ✓ pode ser reagendado ou cancelado pelo aplicativo

Agendando no Whatsapp

- ✗ é mais rápido
- ✗ é mais prático
- ✗ é mais fácil
- ✗ mostra as especialidades
- ✗ mostra mais horários disponíveis
- ✗ mostra corpo clínico
- ✗ pode ser reagendado ou cancelado pelo aplicativo

Como fazer: primeiro acesso

Realizar o primeiro acesso

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

Lembre-se que para usar o aplicativo, você terá que criar sua senha de acesso, que é diferente da que usava na versão anterior do app.



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



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



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



Como fazer: primeiro acesso

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

3 Agora, crie sua senha.

Informe seu e-mail e celular para prosseguir
Será enviado em seu e-mail e celular um código de validação.

Informe seu e-mail

Informe seu celular com DDD

Enviar

Código de validação
Este é seu primeiro acesso. Digite o código enviado para seu e-mail e celular para abrir sua conta.

XXXXXX

Não recebeu ou o código expirou?
Aperte **114** para solicitar novamente

Próximo

Criar senha
Sua senha deve conter no mínimo 8 dígitos.

Novo e-mail

Novo celular

Próximo

Como fazer: primeiro acesso

4 Se você tem somente um plano vinculado ao seu CPF, aparecerá 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 a esta tela:



Ao adicionar um convidado, ele também aparecerá nesta tela. A partir da página 32 você verá mais sobre o que é um convidado e como adicioná-lo ou excluí-lo.

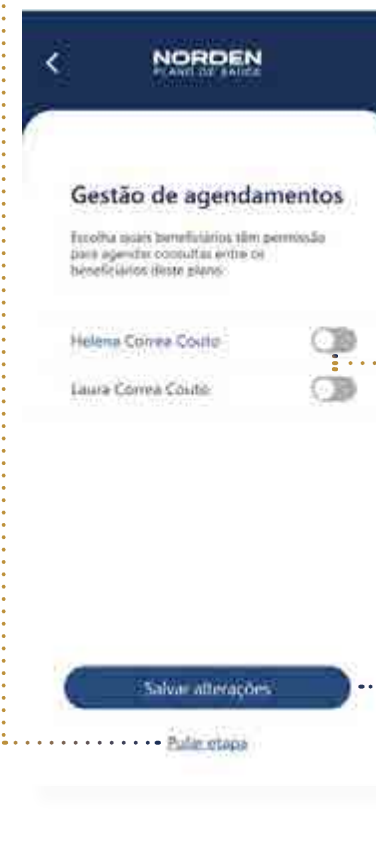
Como fazer: primeiro acesso

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. Aparecerá uma nova tela com mais informações sobre os papéis de cada um dentro dos planos listados.



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”.



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

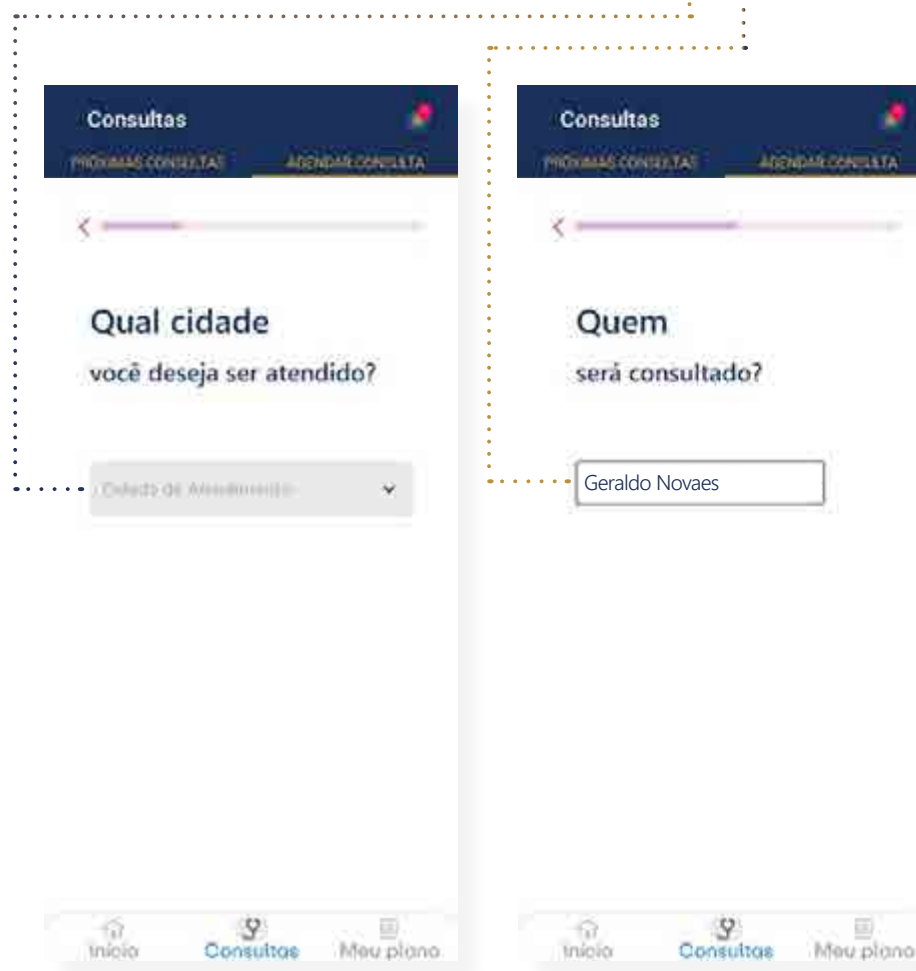
Agendar Consultas

Na nova versão você já pode marcar consultas diretamente pelo aplicativo. Confira a seguir como fazer isso:

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.



Por enquanto, os agendamentos em Garça ainda não são feitos pelo app, mas você pode marcar consultas pelo Whatsapp **16 3363-2200**, pelo chat do [meunorden.com](https://www.meunorden.com) ou contato direto com o prestador pelo **14 3042-1005**.

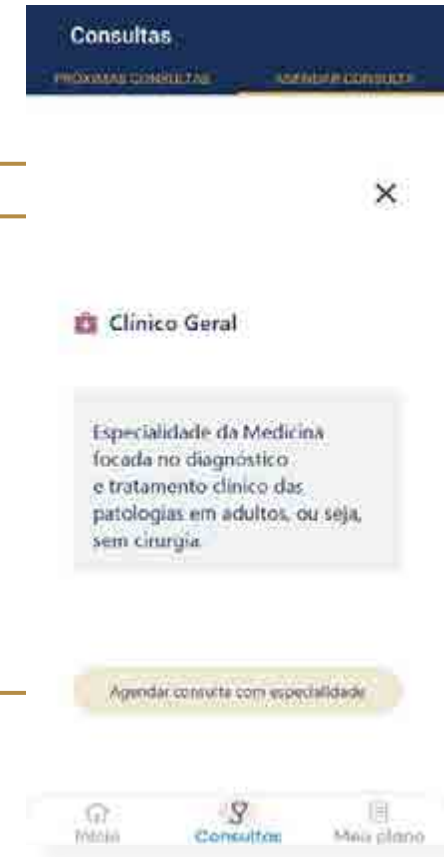
Como fazer: agendamento de consultas

3 Agora você já pode escolher a especialidade desejada.



Detalhes da especialidade

Caso queira conferir se a especialidade que você está buscando é a mesma que está vindo no app, clique no ícone ao lado da especialidade. Assim, você irá conferir todos os detalhes da área médica.



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",

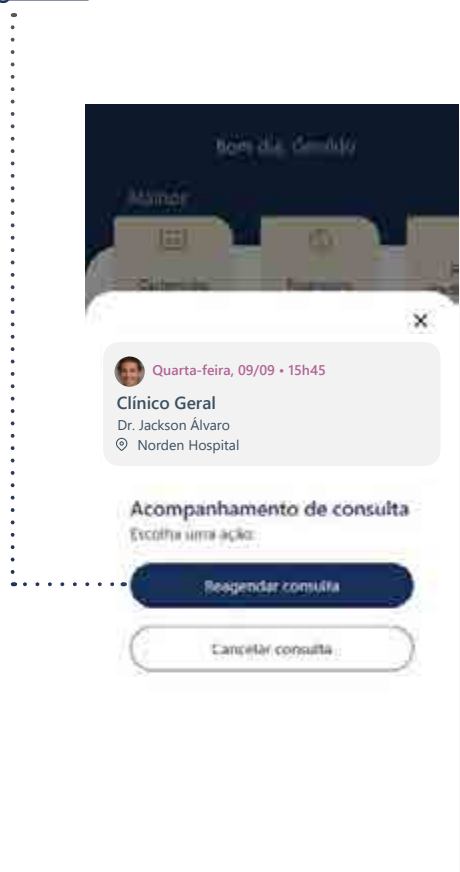


Como fazer: reagendamento de consultas

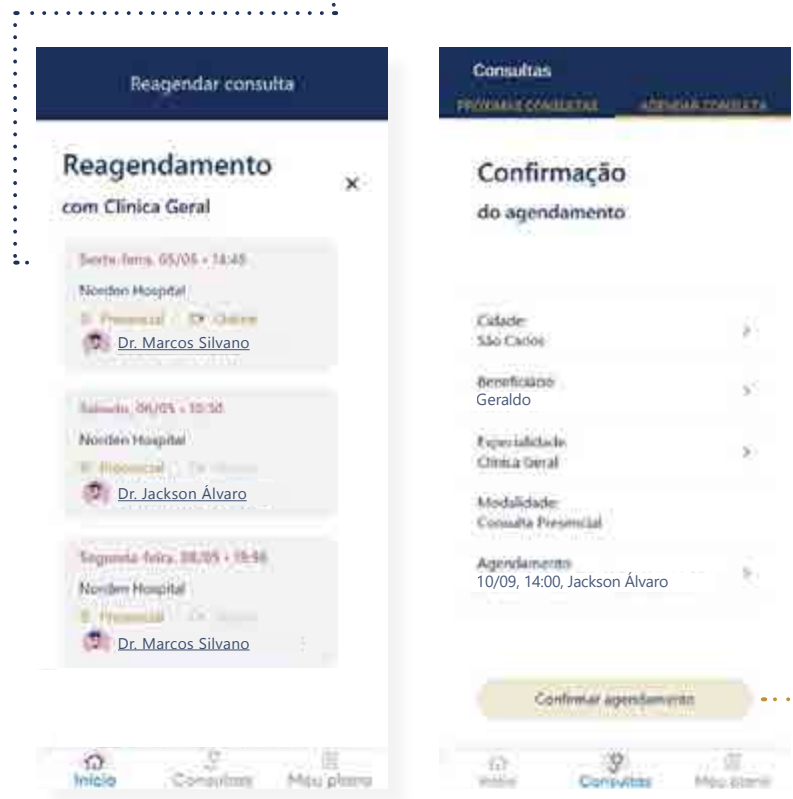
Reagendar Consultas

Pelo aplicativo MeuNorden, você pode modificar a data e 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”.

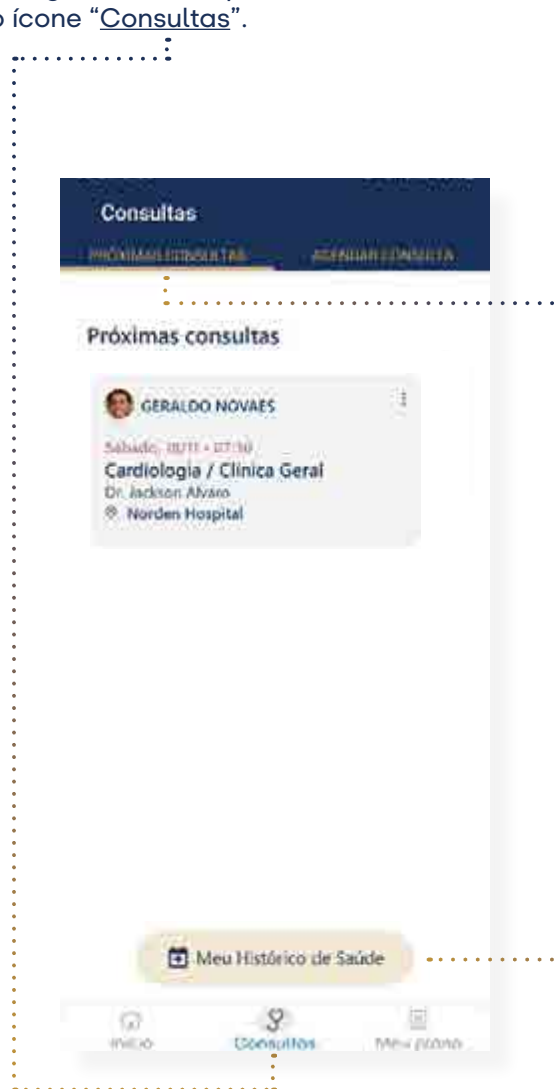


2 Em seguida, escolha a data e/ou horário que lhe convier, confira os dados da nova consulta e, se estiver tudo certo, confirme o reagendamento.



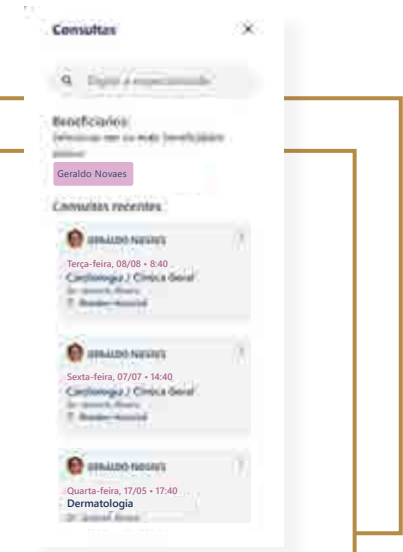
Como fazer: reagendamento de consultas

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

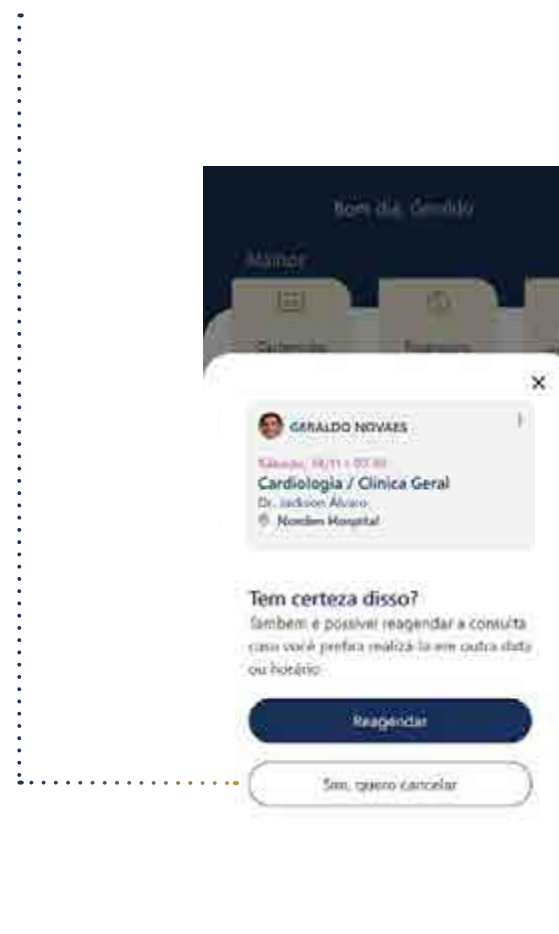
Cancelar Consultas

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”.

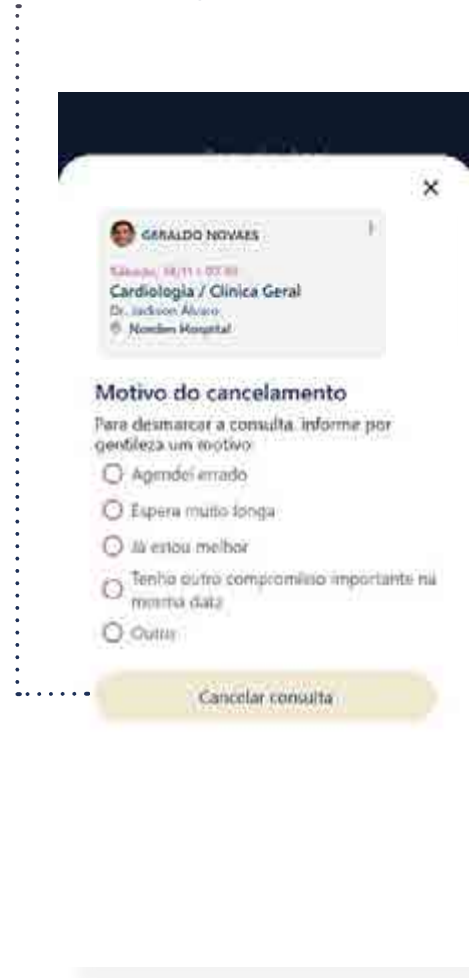


2 Se quiser somente reagendar a consulta, clique em “Reagendar”. Caso queira realmente cancelar a consulta, aperte o botão “Sim, quero cancelar”.

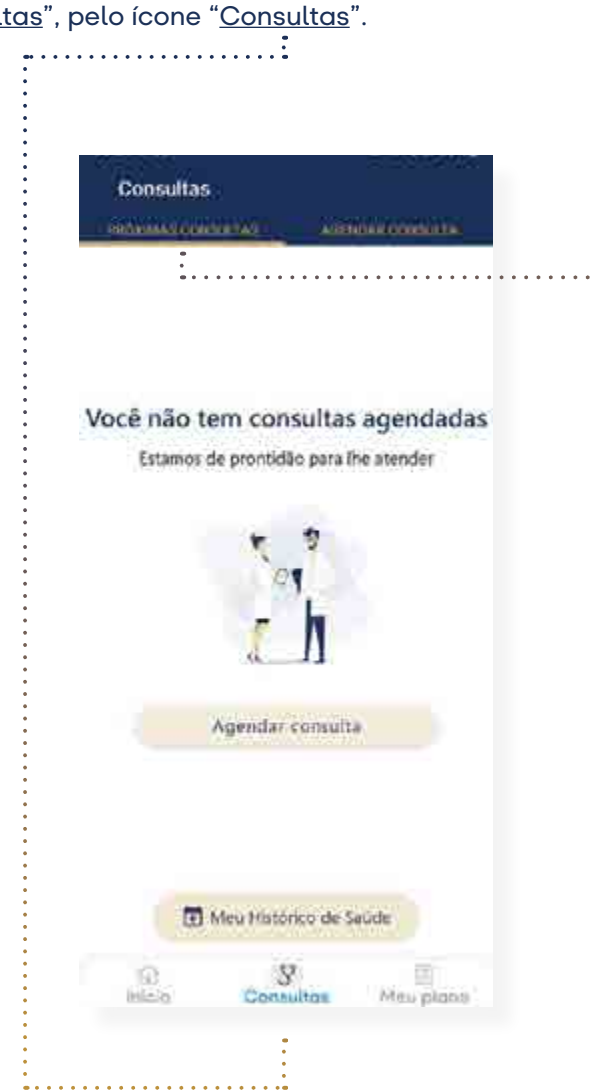


Como fazer: cancelamento de consultas

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](#)”.



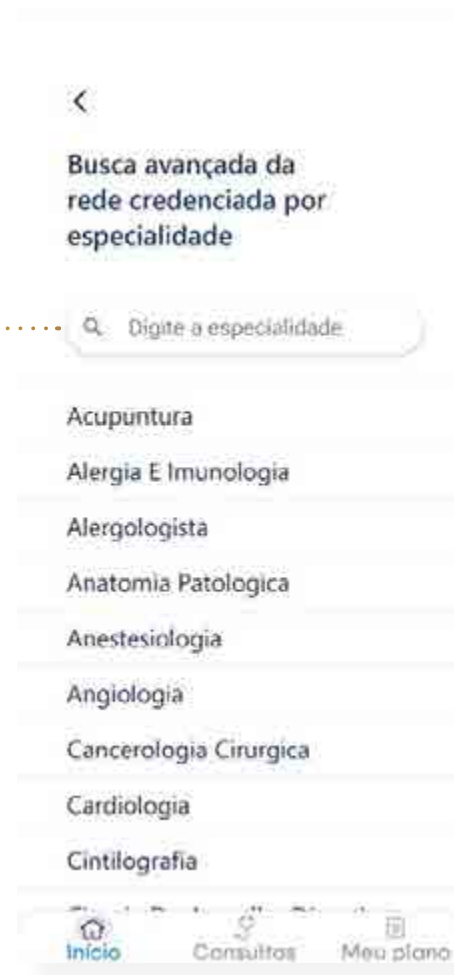
Como fazer: pesquisa na rede credenciada

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 as especialidades e exames estão disponíveis no seu plano.

No aplicativo, a pesquisa pode mostrar a Rede Credenciada completa do Nordem, 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.



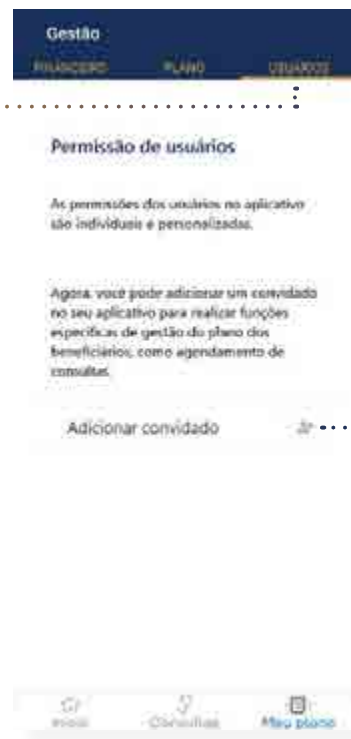
Clique sobre o nome da pessoa que você deseja ver as carências. O nome com o fundo rosa é o beneficiário cujas carências aparecem na tela.

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”.



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

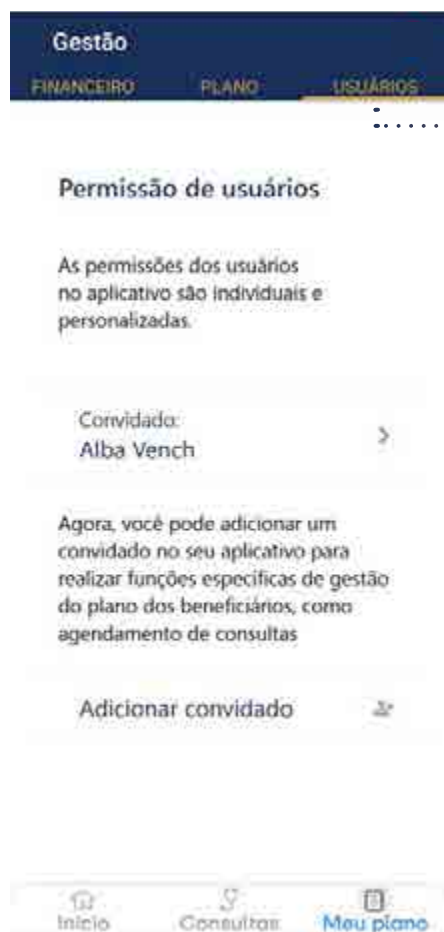
2 Preencha os dados e clique no botão “Adicionar convidado”. Pronto, a pessoa está adicionada!



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”.

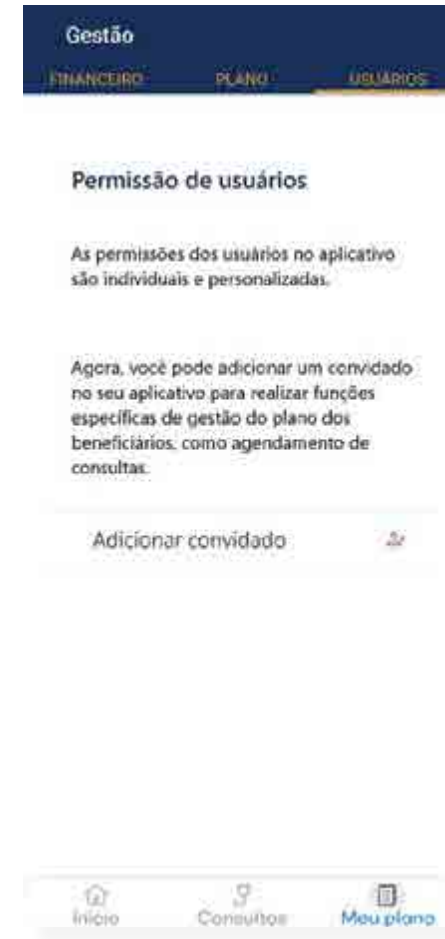


Como fazer: exclusão de um convidado

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



4 Pronto, seu convidado foi excluído.

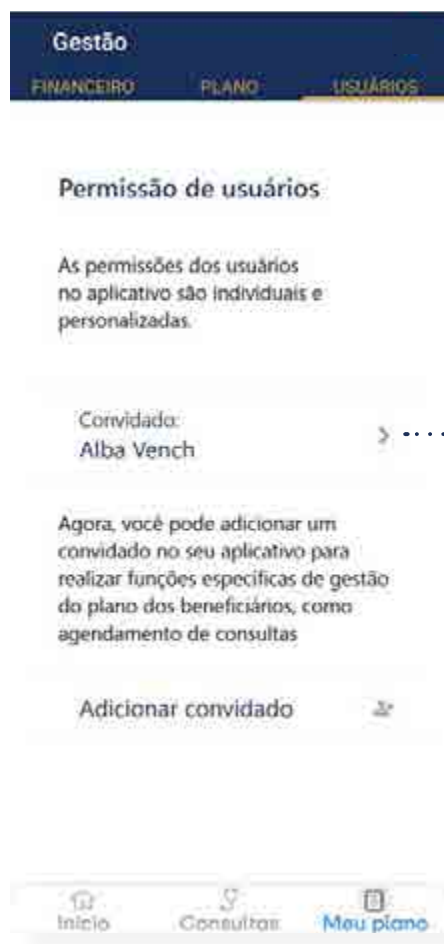


Como fazer: gestão de permissões

Gerir permissões de dependentes e convidados

Agora você tem a opção de deixar o convidado ou beneficiário gerir seus agendamentos ou 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

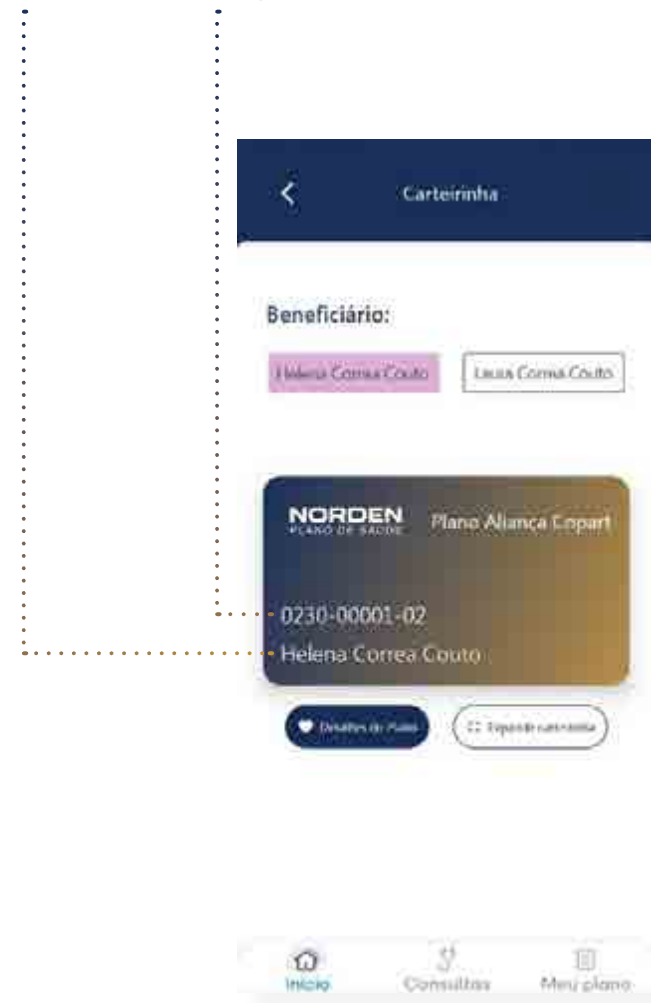
Acessar carteirinha digital

Com a carteirinha digital, você tem acesso a várias informações do seu plano na mesma tela, além de ver os detalhes do seu beneficiário.

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

As informações de cadastro devem sempre estar atualizadas. Se não estiverem, você deve atualizá-las. São dados como endereço, *email* ou número de celular. Para fazê-lo, siga os passos:

1 Acesse o atalho “Meus dados”.



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



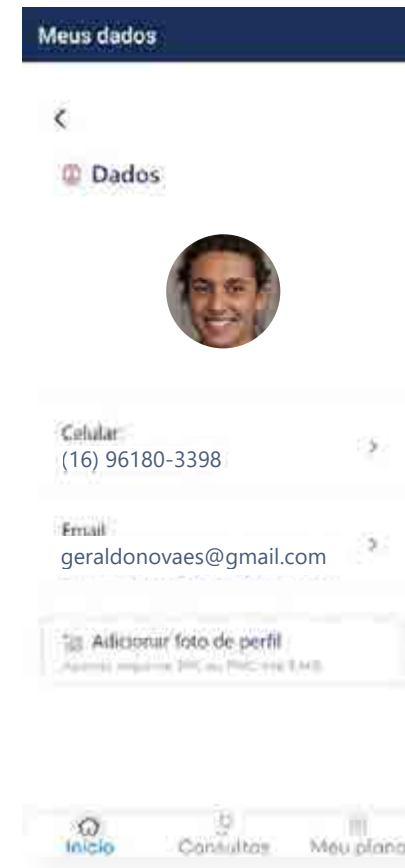
Lembre-se que as atualizações não são feitas na hora, precisam passar por aprovação da equipe do Norden.

Como fazer: atualização de cadastro

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



3 A.2 Clique sobre “Celular”.

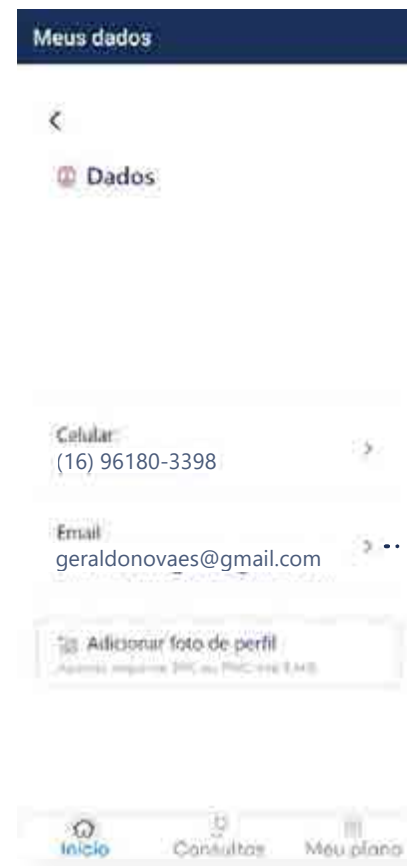


Como fazer: atualização de cadastro

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 “email”, clique sobre ele.



Como fazer: atualização de cadastro

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

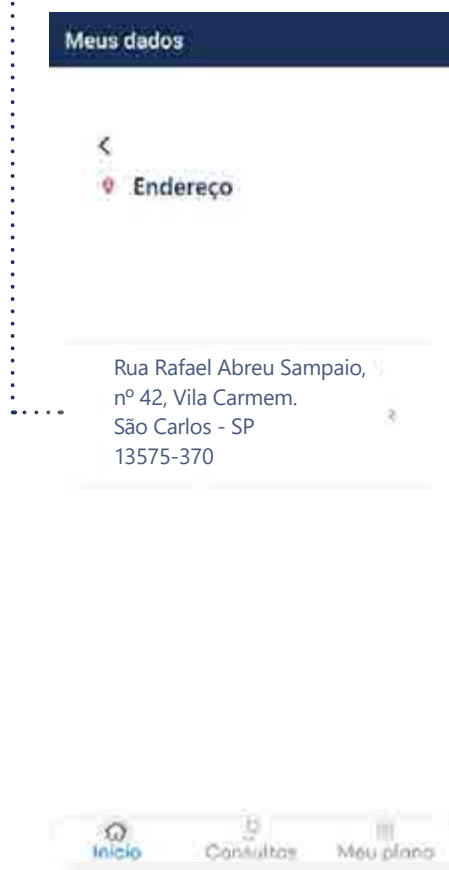


3 C.1 Para atualizar o endereço, clique no botão de “Endereço”, em “Meus Dados”.



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

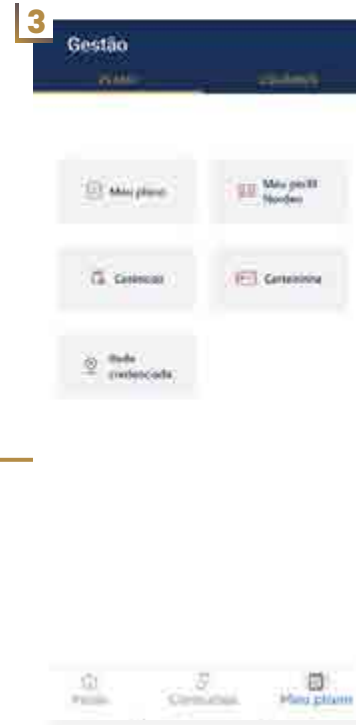
1 Para pessoas físicas, o plano pode ser com ou sem coparticipação. Se o seu plano for coparticipativo, você conseguirá ver mais detalhes de valores dentro do aplicativo MeuNorden, como ilustrado na imagem abaixo.



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

Quem tem planos individual ou familiar pode acessar as informações relacionadas ao financeiro de maneira muito mais acessível e transparente. Entre elas, o download da 2ª 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 cole o número no local indicado no app do seu banco e sua conta está paga.



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

Status da conta

Esta parte mostra o status da sua conta: se tiver sido paga, haverá um círculo verde; se estiver em aberto, amarelo; se atrasada, em vermelho.

Como fazer: gestão financeira

2 Caso queira baixar o boleto de fato, clique em “[Baixar boleto](#)”. Seu download já 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.

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.

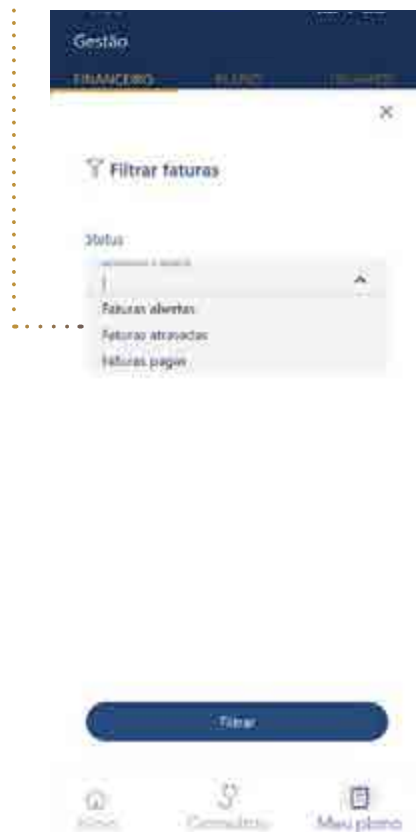


Como fazer: gestão financeira

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

Sabemos que ao usar ferramentas novas podem surgir dúvidas. Pensando nisso, preparamos uma lista de perguntas e repostas 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/categoria-faq/meunorden-app ou escaneie o QR Code abaixo:



2 Agora você pode conferir a lista de perguntas frequentes:



Na mesma página, você também pode encontrar mais informações sobre o Centro Cirúrgico, o Norden Hospital, o Norden Plano de Saúde, entre outros. Escolha um dos tópicos de interesse ao lado de “Meu NordenApp” e clique sobre ele. Isso abrirá uma lista de perguntas e respostas específicas sobre o assunto que você escolheu.

Ficou com alguma dúvida?

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

• **WhatsApp e telefone:** [16 3363-2200](tel:163363-2200)

• **E-mail:** sac@meunorden.com

Formulário de contato no site: meunorden.com/contato/formulario-contato



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

meunorden.com

ANS - n° 421707

Responsável técnico:
Dr. André Luis Gomes
CRM 139.237