

# Conheça o *aplicativo* do seu plano

Mais facilidades para  
seu acesso à saúde  
com o Norden





# ÍNDICE

<b>4</b>	<b>SOBRE O APP</b>
<b>6</b>	<b>PRIMEIRO ACESSO</b>
<b>10</b>	<b>AGENDAMENTO</b>
<b>19</b>	<b>COBERTURAS E CARÊNCIAS</b>
<b>22</b>	<b>GESTÃO FINANCEIRA</b>
<b>26</b>	<b>PERGUNTAS FREQUENTES</b>
<b>28</b>	<b>CENTRAL DE ATENDIMENTO</b>

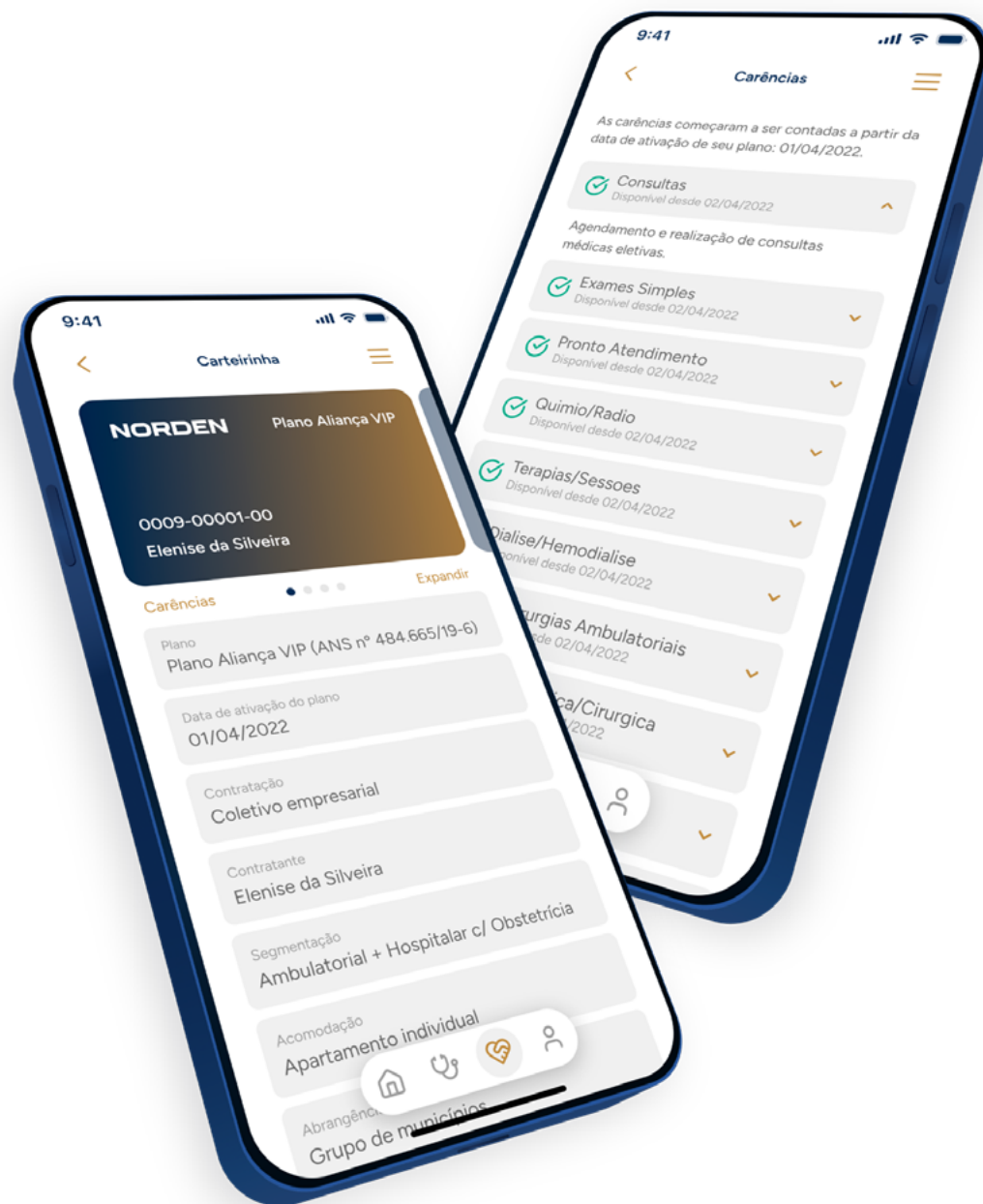
### Aplicativo MeuNorden

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.

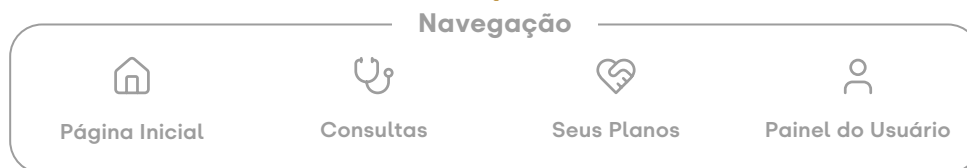
Com ele, você também acessa informações sobre seu plano, carências e cadastro pessoal.

Além disso, você consegue fazer a gestão financeira do seu plano, como visualizar o descritivo de coparticipação, e caso tenha um plano individual ou familiar, ver a 1ª via de boletos 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:



## Como 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.



## Como realizar o primeiro acesso?

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

**NORDEN**

**Validação E-mail**  
Será enviado um código para o seu e-mail.

Digite seu E-mail

Enviar Código

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

**NORDEN**

**Validação E-mail**  
Digite o código enviado para seu e-mail.

0 0 0 0 0 0

Validar Código

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

**3** Agora, crie sua senha.

**NORDEN**  
Plano de Saúde

**Criar Senha**  
Sua senha deve conter no mínimo 8 dígitos.

Criar Senha

Repetir Senha

Salvar Senha

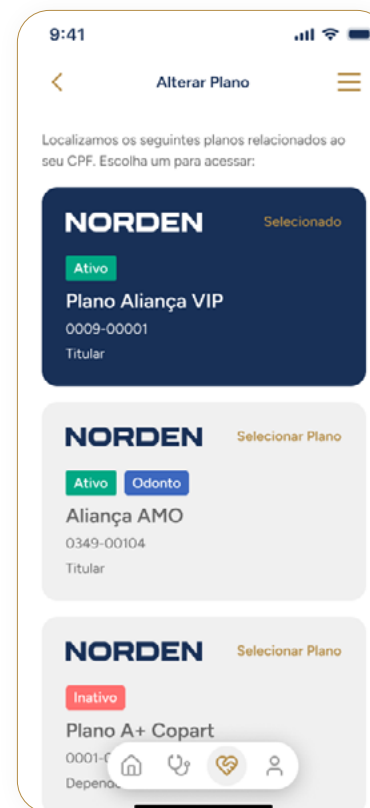
© 2022 Personal Care Operadora de Saúde S/A  
CNPJ: 31.097.886/0001-67

## Como realizar o 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 realizar o primeiro acesso?

5 Pronto, agora você já pode acessar seu aplicativo.

Para ver novamente os outros planos vinculados ao seu CPF, clique em “Alterar Plano”. Se você não tem outros planos vinculados ao seu CPF, somente o card do seu plano aparecerá na tela.



## Como agendar consultas?

Você pode marcar consultas diretamente pelo aplicativo. Veja como é fácil:

**1** Clique no botão “Consultas”, na tela inicial. Você também pode acessar pelo ícone “Consultas”, na parte inferior da tela.

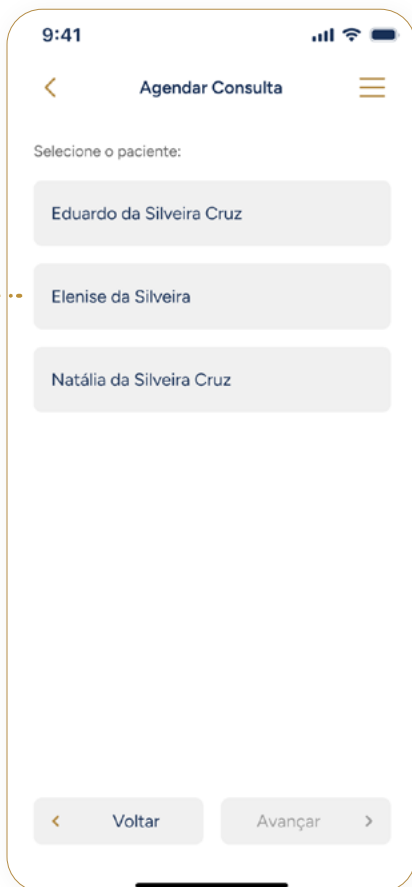


**2** Na tela seguinte, clique em “Agendar Consulta”.



### Como agendar consultas?

**3** Selecione o beneficiário que será consultado. Caso não tenha dependente(s), o aplicativo irá selecionar automaticamente.



**4** Na tela seguinte, selecione o local de atendimento.



Apenas agendamentos em unidades próprias do Norden estão disponíveis no aplicativo.

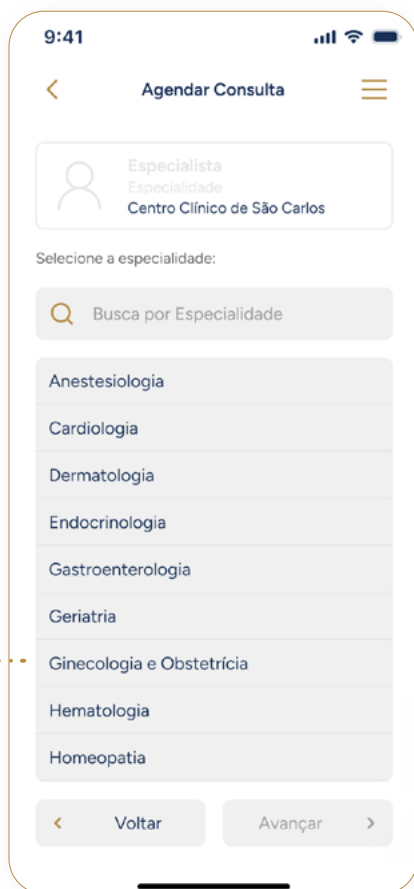
Para agendar em prestadores externos entre em contato direto com o local pelos canais disponíveis na **Rede Credenciada** ou fale com a **Central de Atendimento**.

Veja a rede credenciada em [meunorden.com/planos/consulte-a-rede-credenciada/](https://meunorden.com/planos/consulte-a-rede-credenciada/)

Fale com a Central de Atendimento clicando em "Fale Conosco" no app.

## Como agendar consultas?

**5** Agora você já pode escolher a especialidade desejada.

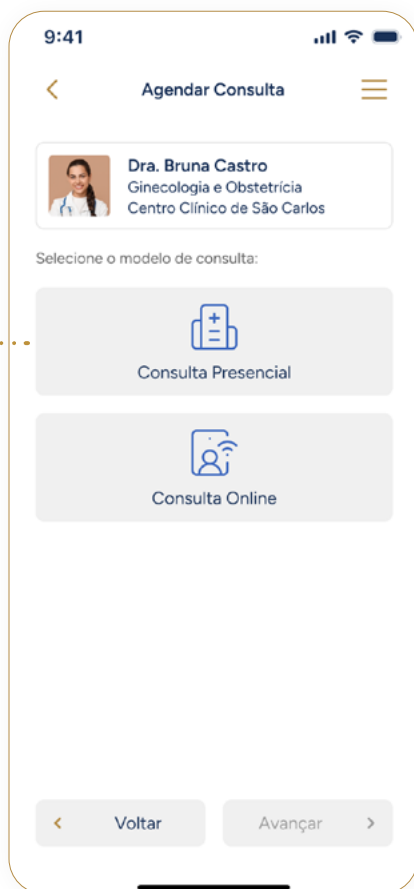


**6** Ao selecionar a especialidade, você irá visualizar as opções de médicos disponíveis.



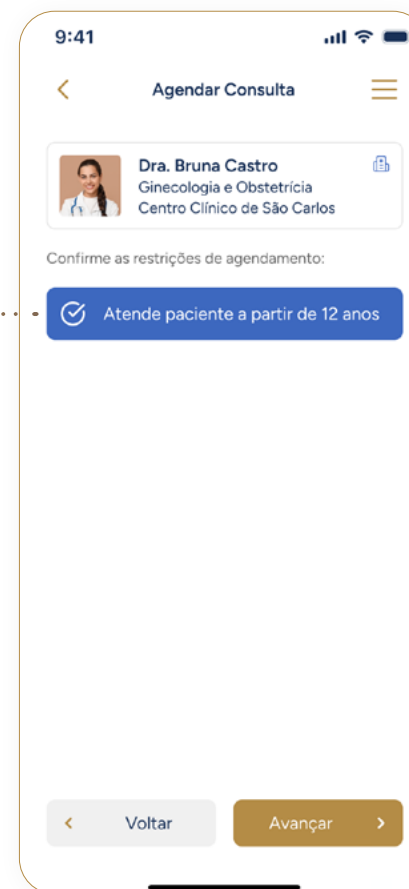
## Como agendar consultas?

**7** Selecione o modelo de consulta.



**8** Alguns médicos possuem restrições de agendamento.

Revisar as restrições e selecionar todos os campos para confirmar seu entendimento e prosseguir o agendamento.

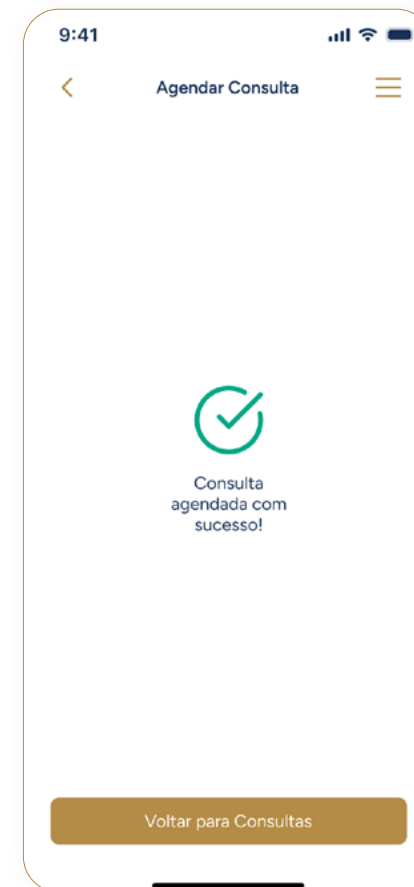


## Como agendar consultas?

9 Escolha o dia e horário.

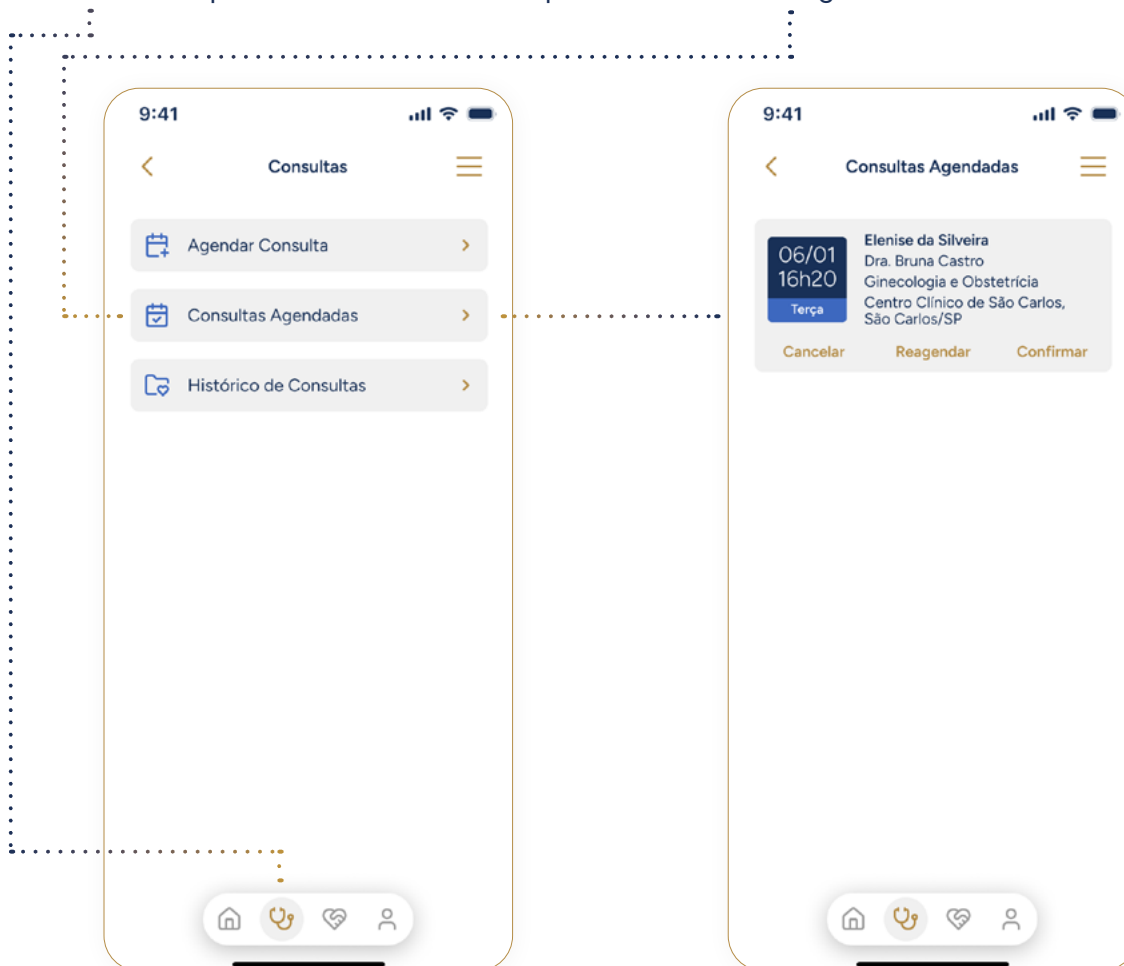


10 Depois de escolhida a data e o horário, confira os dados. Se corretos, confirme o agendamento. Pronto: sua consulta está marcada!



## Como agendar consultas?

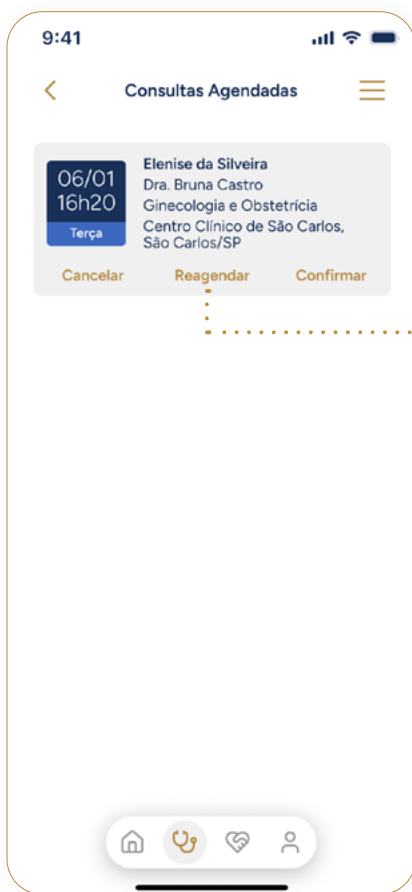
**11** Você pode conferir os dados da sua consulta a qualquer momento. Para isso, clique no ícone de Consultas, na parte inferior da tela, e depois em “Consultas Agendadas”



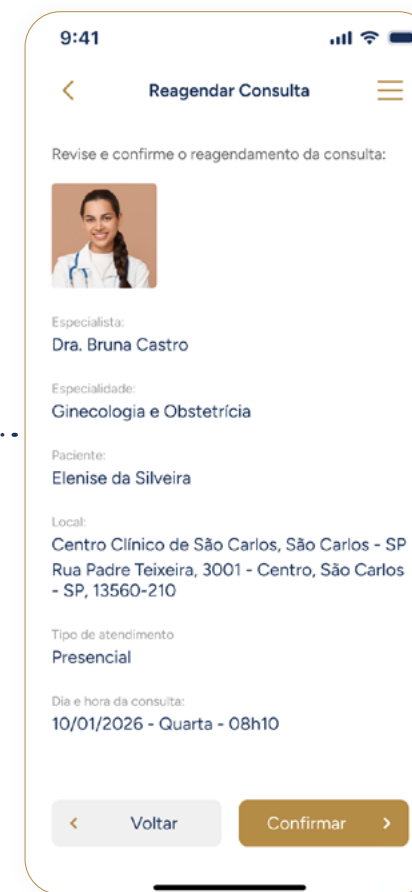
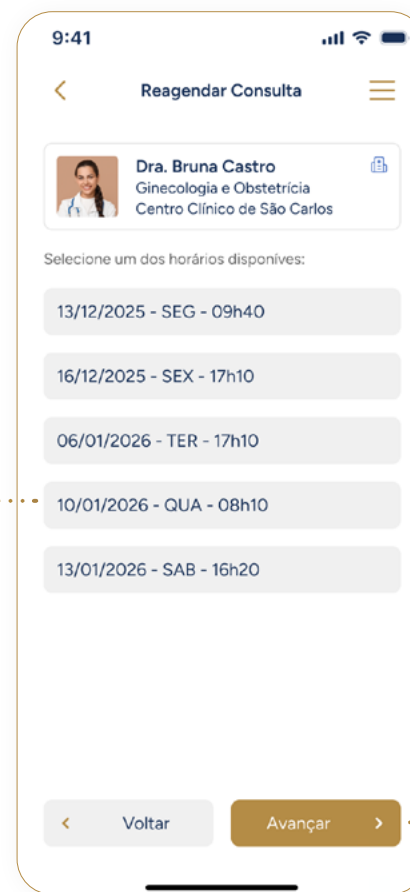
## Como reagendar consultas?

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

**1** Na área de “Consultas Agendadas”, clique em “Reagendar” na consulta desejada.

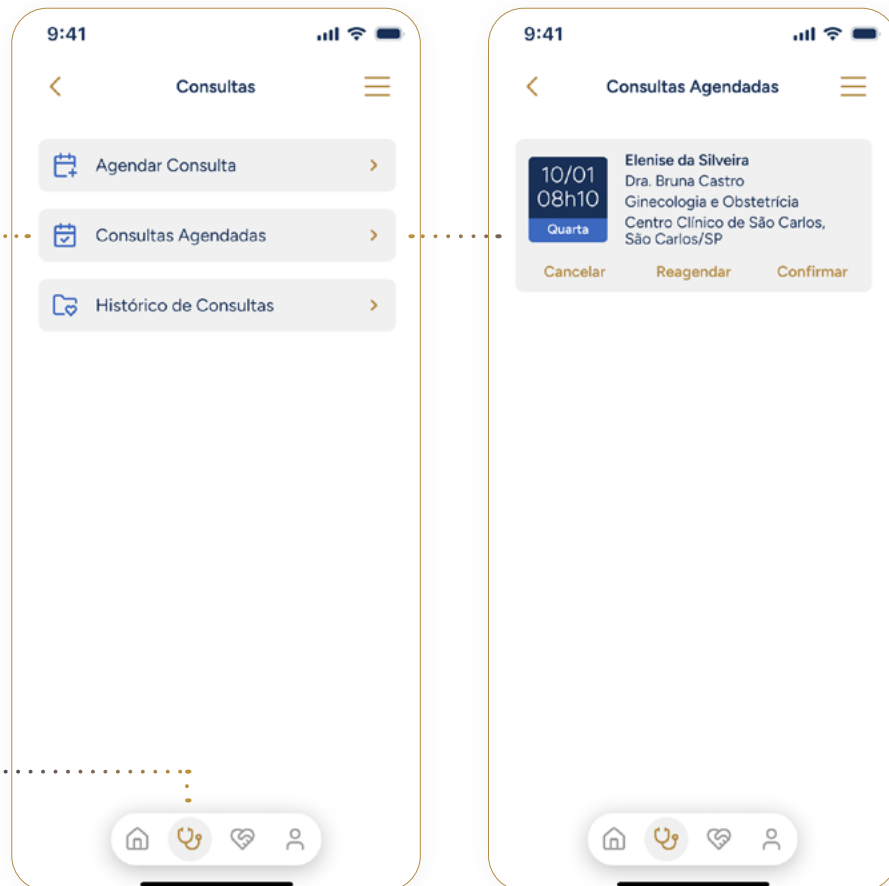


**2** Em seguida, escolha a data e/ou horário que lhe convier, confira os dados da nova consulta e, se estiver tudo certo, confirme o reagendamento.



### Como reagendar consultas?

3 A consulta reagendada irá aparecer em “Consultas Agendadas”, acessada pelo ícone “Consultas”.



#### Histórico de Consultas

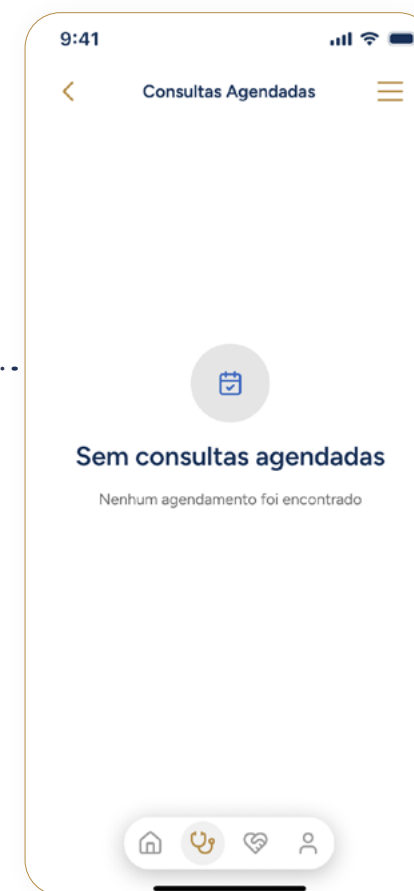
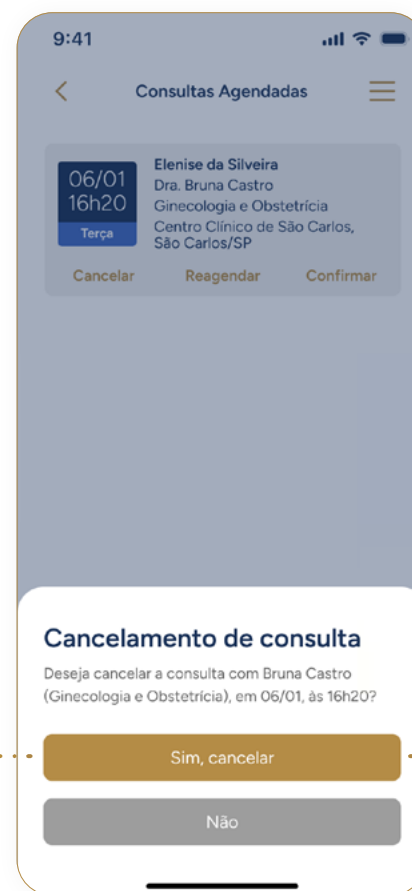
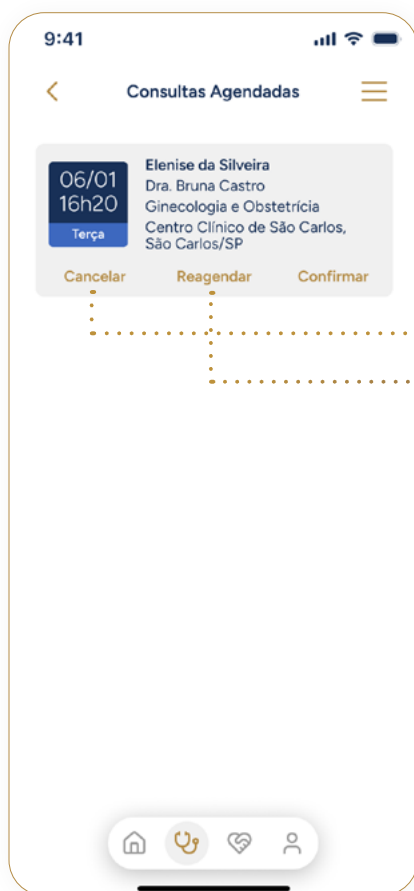
Ao clicar em “Histórico de Consultas”, você pode conferir todas as consultas em que já foi, mesmo que sejam de especialidades diferentes. Se quiser ver o histórico de apenas uma especialidade ou beneficiário, use os filtros no topo da tela.

## Como cancelar consultas?

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

**1** Na área de “Consultas Agendadas”, clique em “Cancelar” na consulta desejada.

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



## Como pesquisar as 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 botão “Carências”, na barra inferior da tela.



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



## Como acessar a carteirinha digital?

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

**1** Clique no atalho “Carteirinha”.



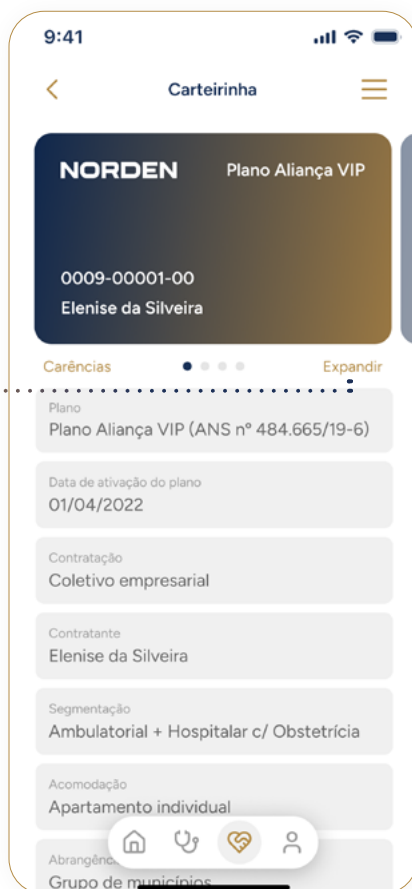
**2** Na próxima tela, há informações básicas da sua carteirinha, como nome e o número do plano.



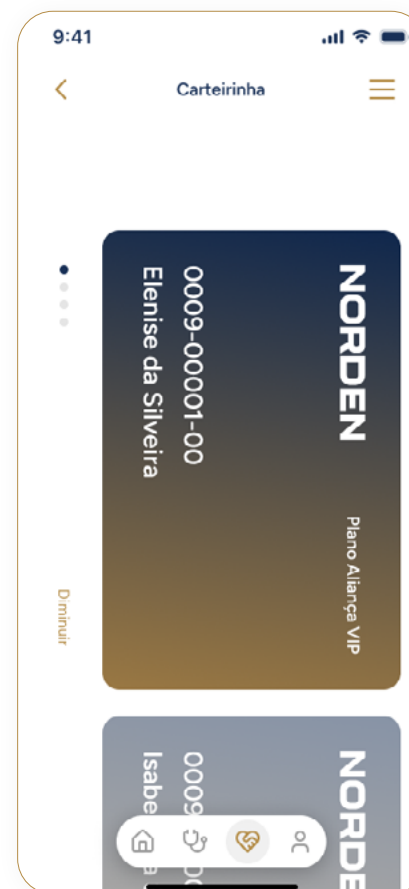
Note que esta tela apresenta diversos dados, como contratante, segmentação, abrangência, entre outros. Você também pode ver as coberturas e carências ao clicar em “Carências”.

## Como acessar a carteirinha digital?

**4** Se quiser ver somente sua carteirinha, clique em “Expandir”.



**5** Assim, você consegue vê-la em tamanho maior.



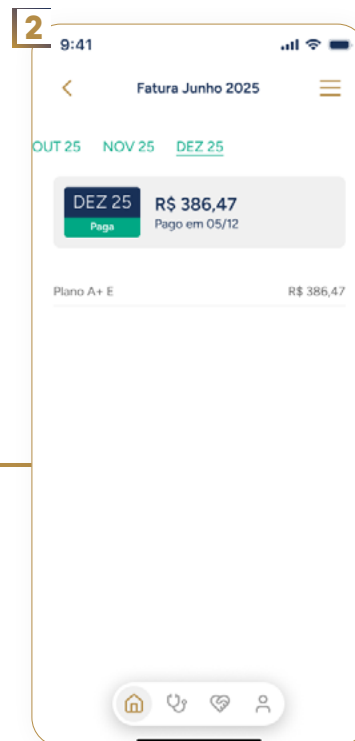
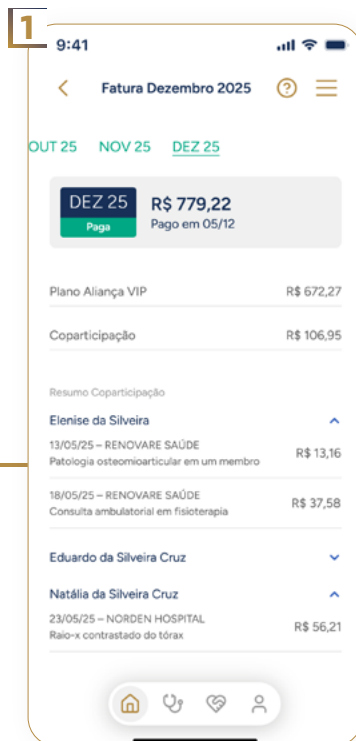
## Considerações iniciais da gestão financeira conforme o tipo de plano

**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.



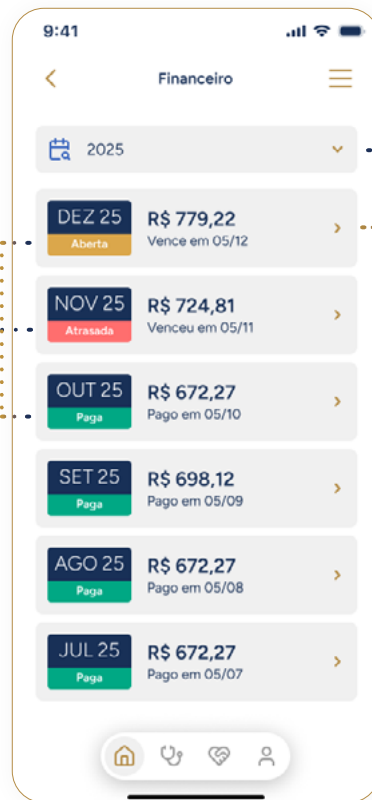
## Como localizar e visualizar boletos

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 aparecerá as faturas. Para realizar o pagamento, e verificar os valores da sua fatura com mais detalhes, clique no card do mês para ver o detalhamento.

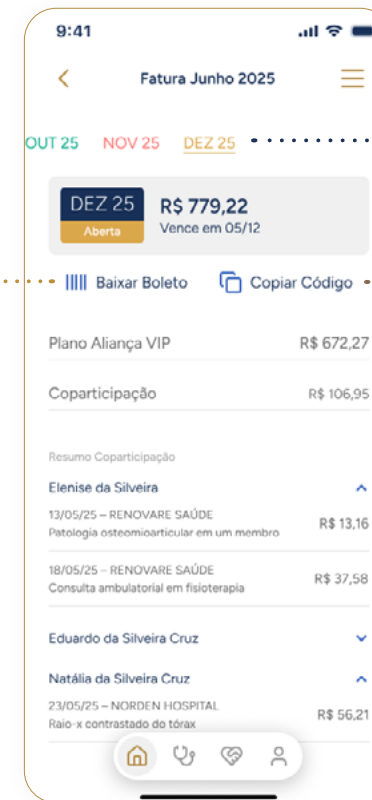
### Status da conta

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 visualizar as faturas de outro ano, clique nestes filtro e selecione o ano desejado.

**2** 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. 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 sublinhado é o mês que você vê o valor.

## Detalhamento da mensalidade e coparticipação

1 Ao acessar uma fatura, veja os detalhes da composição do pagamento – mensalidade e coparticipação – dos beneficiários do plano.



# 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 19).

**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:163363-2200)

 [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