

Manual do Beneficiário

Edição 7 - Setembro/2024



Olá!

Obrigada por escolher o Norden como parceiro no planejamento da sua saúde.

Neste documento você encontra informações importantes para se familiarizar com o seu novo plano.

Agora você tem o melhor cuidado, com tranquilidade 24 horas por dia e sempre quando precisar. Vamos trabalhar dobrado para garantir que nossos serviços sejam um dos melhores investimentos que você já realizou na sua saúde.



Verticalização da entrega dos serviços, controlando custos e aumentando a qualidade percebida.



Tem a infraestrutura própria para garantir segurança da atenção primária à medicina crítica.



Inova com tecnologias que consolidam o planejamento de saúde em tempo real e ao longo da vida.



Cria a oportunidade para milhares de pessoas terem mais tranquilidade com um plano de saúde a preço justo.

Qualidade e Excelência

Mais do que valores, prioridades. Somos comprometidos com cada etapa necessária para atingir excelência e qualidade.

Segurança

Cortesia

Apresentação

Eficiência

Conheça seu novo plano.

Todos os planos do Norden foram criados de acordo com a Regulamentação dos Planos de Saúde, Lei nº 9656/98.

Elaboramos este guia que contém informações sobre os principais aspectos do contrato firmado e as condições do plano que acaba de adquirir.

Boa leitura! 

ÍNDICE

07

CONHEÇA OS TIPOS DE PLANOS DO NORDEN

08

SAIBA MAIS SOBRE SEU PLANO

13

APLICATIVO MEUNORDEN

14

SOBRE O APP

16

COMO FAZER

16

Primeiro acesso

21

Agendamento de consultas

25

Reagendamento de consultas

27

Cancelamento de consultas

29

Pesquisa na Rede Credenciada

31

Pesquisa de coberturas e carências

32

Adicionar um convidado

ÍNDICE

33	Exclusão de um convidado
35	Gestão de permissões
36	Acesso à carteirinha digital
39	Atualização de cadastro
44	Considerações iniciais sobre da gestão financeira
45	Gestão Financeira

48 REDE CREDENCIADA

51 PERGUNTAS FREQUENTES

53 FACILIDADES NA WEB

65 CENTRAL DE ATENDIMENTO

CONHEÇA OS TIPOS DE PLANOS DO NORDEN

Oferecemos uma grande variedade de planos com diferentes segmentações assistenciais para famílias, empresas e associações. Aqui, você conhece quais coberturas são essas. Para saber mais detalhes especificamente do seu plano, vá até a página 8.

Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia

Serviços Cobertos:



Quem pode contratar?

Empresas, Indivíduos/Famílias e Associações

Tipos de acomodações

Coletivo (Enfermaria) e Individual (Apartamento)

Abrangência da rede

Municipal e Grupo de Municípios

Possui coparticipação?

Planos com e sem coparticipação

Ambulatorial

Serviços Cobertos:



Quem pode contratar?

Empresas e Associações

Tipos de acomodações

Não se aplica

Abrangência da rede

Municipal e Grupo de Municípios

Possui coparticipação?

Planos com e sem coparticipação

Hospitalar com Obstetrícia

Serviços Cobertos:



Quem pode contratar?

Empresas

Tipos de acomodações

Coletivo (Enfermaria) e Individual (Apartamento)

Abrangência da rede

Grupo de Municípios

Possui coparticipação?

Não

Ondontológico

Serviços Cobertos:



Quem pode contratar?

Empresas e Associações

Tipos de acomodações

Não se aplica

Abrangência da rede

Grupo de Municípios

Possui coparticipação?

Não

Legenda:



Pronto Atendimento 24h



Conforto hospitalar



Consultas



Exames



Alta Complexidade



Terapias e Sessões



Odontologia



ABRAMGE

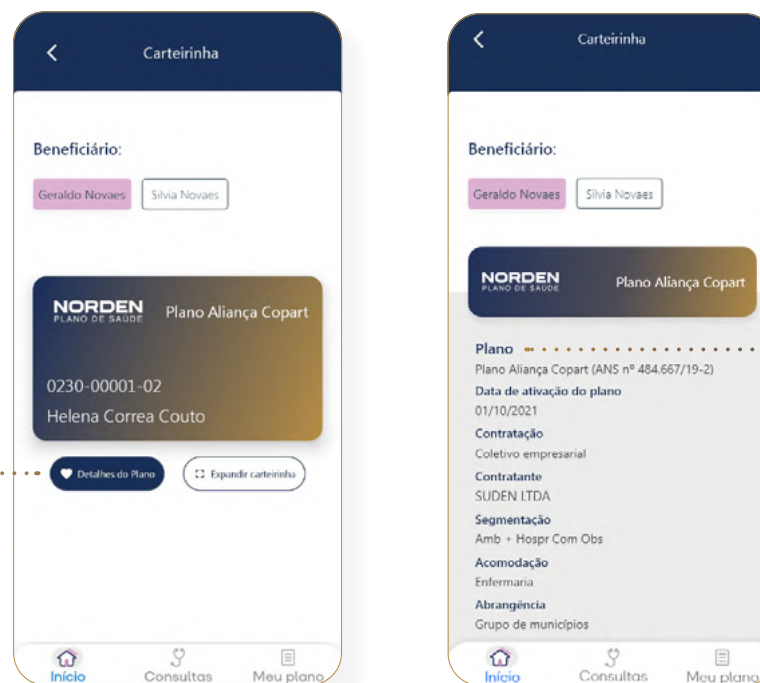
SAIBA MAIS SOBRE SEU PLANO

Se ainda tem dúvidas, acesse seu aplicativo MeuNorden e confira mais detalhes sobre o seu plano. Para isso, siga os passos:

1 Abra seu aplicativo MeuNorden. Na tela de Início, clique em “[Carteirinha](#)”.



2 Na próxima tela, clique no botão “[Detalhes do Plano](#)”. Em seguida, você já consegue ver os [detalhes do seu plano](#), como abrangência, acomodação, segmentação, entre outros. Caso seu plano seja empresarial, verá o nome da empresa vinculada à contratação do seu plano de saúde.



Última atualização em 4 de setembro de 2024. Desde então, novos planos podem ter sido incluídos ou a comercialização de outros pode ter sido interrompida.

SAIBA MAIS SOBRE SEU PLANO

Caso você tenha acesso a cuidados odontológicos no Norden pela rede AESP, para facilitar a gestão, a AESP disponibiliza um aplicativo com diversas funcionalidades:

- Carteirinha;
- Consulta de dados cadastrais;
- Rede credenciada

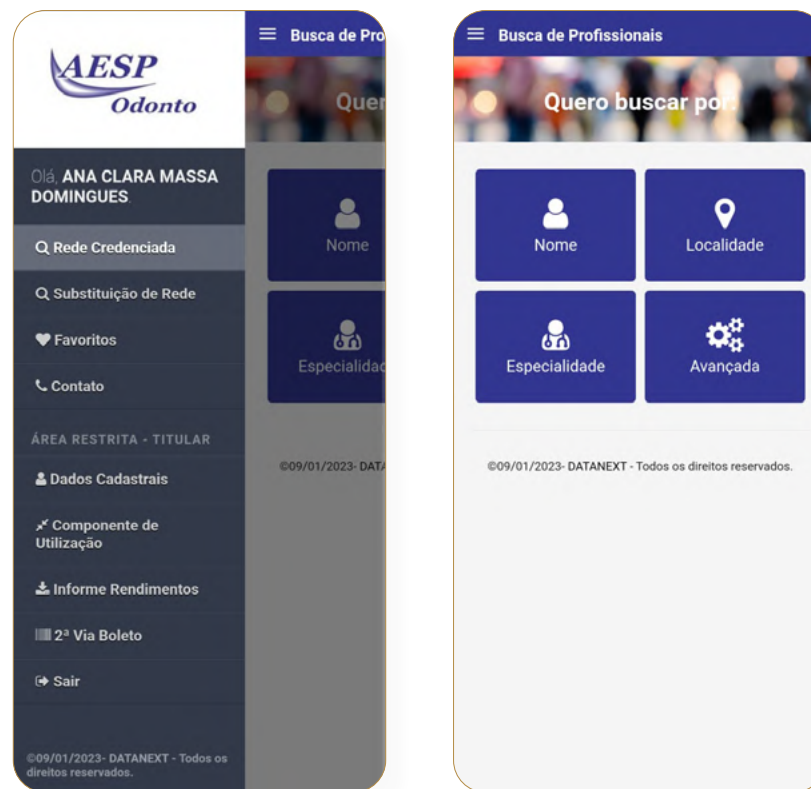
E muito mais!



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



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



Última atualização em 4 de setembro de 2024. Desde então, novos planos podem ter sido incluídos ou a comercialização de outros pode ter sido interrompida.

Guia com orientações e boas práticas para a utilização do seu plano de saúde

Orientações gerais

- Seu cartão, físico ou digital, é exclusivamente de seu uso e de seus dependentes. Cuide para que ninguém o use em qualquer hipótese.
- Em todos os seus atendimentos, além de apresentar a sua carteirinha do Norden, é preciso portar um documento de identidade ou documento de identificação com foto.
- Se você realizou um agendamento, compareça ao local no dia e hora marcados. A sua ausência tira a possibilidade de um outro paciente ser atendido neste horário.
- Apesar de manter sempre em segurança o seu prontuário eletrônico, que contém seu histórico de saúde, o Norden sugere que você guarde em local seguro exames e outros documentos importantes sobre seus atendimentos. Assim, sempre quando necessário, você também consegue acessar e informar a um especialista sobre você e seu corpo.

- Fornecer uma declaração de presença ou um atestado de afastamento é uma prerrogativa do médico.

Dicas saudáveis

- Medicina de menos é ruim, medicina de mais, também.
- É muito importante usar a medicina para promover a saúde e prevenir contra doenças. Faça suas consultas de rotina com um clínico. Assim, ele saberá quando é hora de consultar um especialista.
- Não interrompa um tratamento sem indicação ou conhecimento do médico que o prescreveu. Jamais tome ou substitua remédios sem prescrição médica.
- Viva com equilíbrio. Observe a alimentação e pratique atividades físicas regularmente.
- Veja o seu plano do Norden como mais uma ferramenta à sua disposição para você planejar a saúde com consistência e segurança”.

Importante!

- Para que seu atendimento ocorra com agilidade e segurança, tenha sempre à mão sua carteirinha digital. Nela estão todos os dados importantes sobre o seu plano de saúde.
- Em caso de imprevistos, desmarque consultas e outros agendamentos com pelo menos 24 horas de antecedência. Ao agir desta forma, você permite que outros beneficiários possam realizar o atendimento no horário liberado.
- Em caso de dificuldade para realizar seu agendamento de consultas, orientamos contato com a Central de Atendimento (página 65).
- Sempre que notar qualquer tipo de irregularidade, comunique imediatamente ao Norden. Cuide bem do seu plano de saúde e, se tiver dependentes, oriente a fazerem o mesmo.

Guia com orientações e boas práticas para a utilização do seu plano de saúde



Dicas práticas

• Não pague nenhum procedimento diretamente a um prestador, o Norden não trabalha com sistema de reembolso para procedimentos eletivos.

• **Utilize o Pronto Atendimento em caso de real emergência.**

Consultas médicas

As consultas médicas são realizadas com atendimento personalizado com horário marcado nos consultórios do Norden ou hospitais de referência relacionados neste Manual do Beneficiário 2024 (você pode conferir a lista nas páginas 29 e 53). Marque sua consulta pessoalmente, pelo app, pelo site ou via chat.

Compareça ao consultório médico no dia e horário marcados e não esqueça de levar:

- Carteirinha digital do Norden;
- Documento de identificação com foto;

• Guia de encaminhamento, se necessário.

Após o atendimento, verifique a possibilidade de agendar o retorno da consulta realizada nos próximos 30 dias corridos. Algumas especialidades podem ter regras diferentes.

Consultas de urgência e emergência em Pronto Atendimento não dão direito a retorno em 30 dias, mas se nas 24h seguintes após sua alta você sentir necessidade de retornar para reforçar o tratamento, esta segunda visita não irá gerar nova taxa de coparticipação, caso esta seja a modalidade do seu plano.

Exames simples

Para realizar um exame, você precisa apresentar a guia SP/SADT, o pedido médico com o número da requisição fornecida pelo especialista ou pelo atendimento ao cliente. Para realização dos exames, apresentar:

- Carteirinha digital do Norden;
- Documento de identificação com foto;

• Solicitação do exame;

• Guia de encaminhamento, se necessário.

Qualquer orientação necessária, contatar a Central de Atendimento.

Exames especiais

Para realização de exames de alta complexidade solicitados eletronicamente pelo médico no ato da consulta e não autorizado de imediato, você deve aguardar até 48h para obter a autorização. Caso não receba uma resposta dentro desse período, entre em contato com a Central de Atendimento do Norden (página 65).

Para solicitações em formulários (guia de papel), entre em contato com a Central de Atendimento (página 65) para obter informações sobre a forma de liberação do procedimento.

Orientações do Pronto Atendimento

Urgência / Emergência

São casos de emergências os que implicarem risco imediato de vida ou de lesões irreparáveis para o beneficiário, caracterizado por declaração do médico assistente. São considerados casos de urgência aqueles resultantes de acidentes pessoais ou de complicações no processo gestacional.

Pronto Atendimento 24h

O Pronto Atendimento estará aberto 24 horas para receber urgências e emergências, com períodos de observação de até 12 horas.

Evite se expor ao Pronto Atendimento 24h caso não esteja em situação de Urgência e/ou Emergência (ver tópico anterior).

Precisa de ajuda?

Caso tenha algum problema, entre em contato com a nossa Central de Atendimento (página 65). Todos os canais estão disponíveis para acolher elogios, sugestões e reclamações com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento, serviço e equipe do seu plano Norden.



Conheça o *aplicativo* do seu plano

Mais facilidades para
seu acesso à saúde
com o Norden



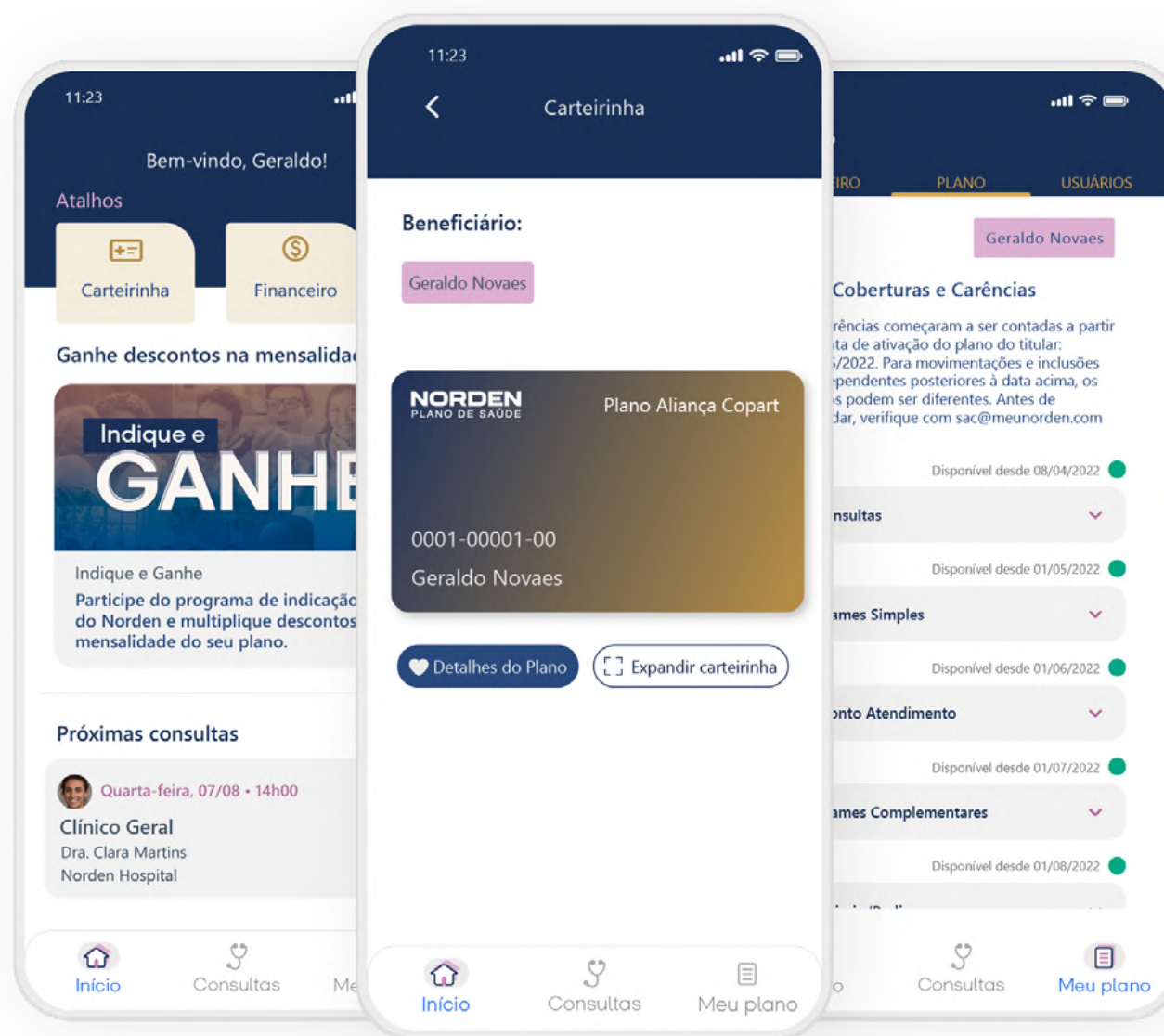
Sobre o app

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.



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.

NORDEN
PLANO DE SAÚDE

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

NORDEN
PLANO DE SAÚDE

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.

NORDEN
PLANO DE SAÚDE

Criar senha

Sua senha deve conter no mínimo 8 dígitos

Criar senha

Repetir senha

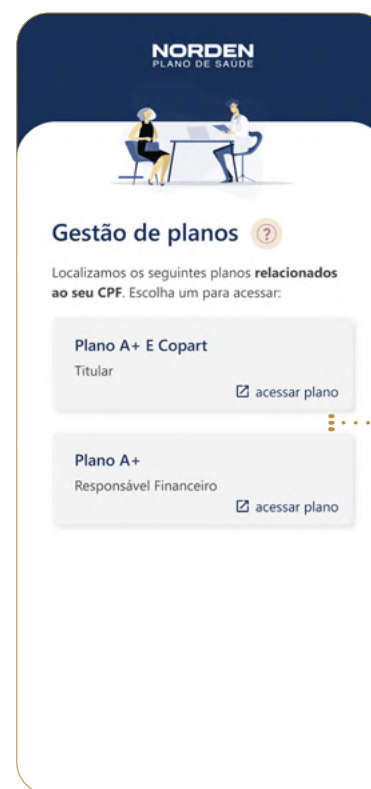
Próximo

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.

NORDEN
PLANO DE SAÚDE

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”.

NORDEN
PLANO DE SAÚDE

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.



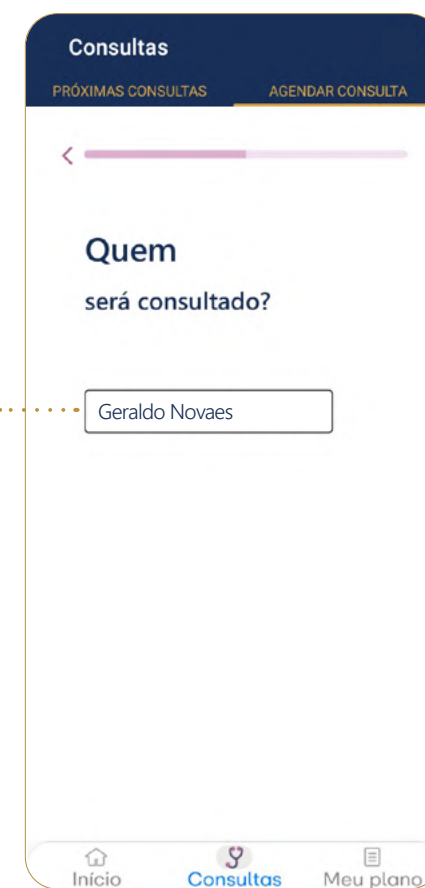
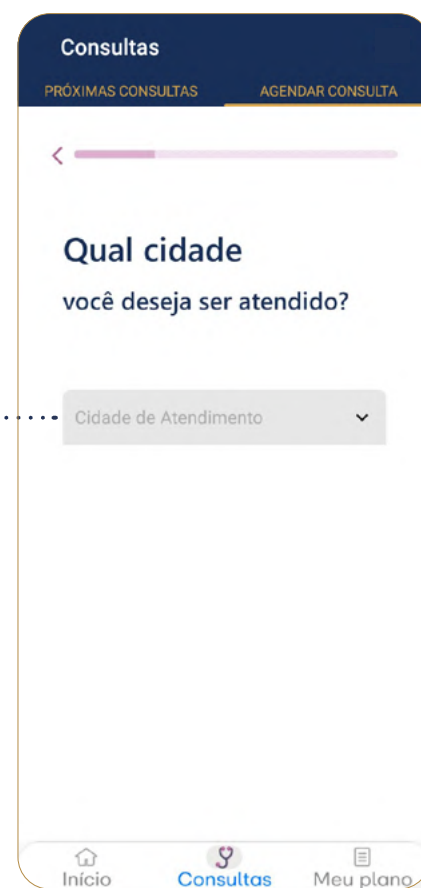
Como fazer: agendamento de consultas

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.

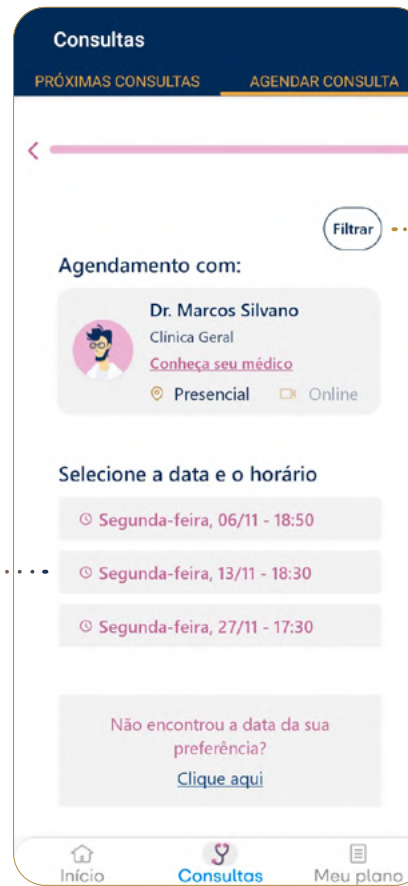


Como fazer: agendamento de consultas

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.



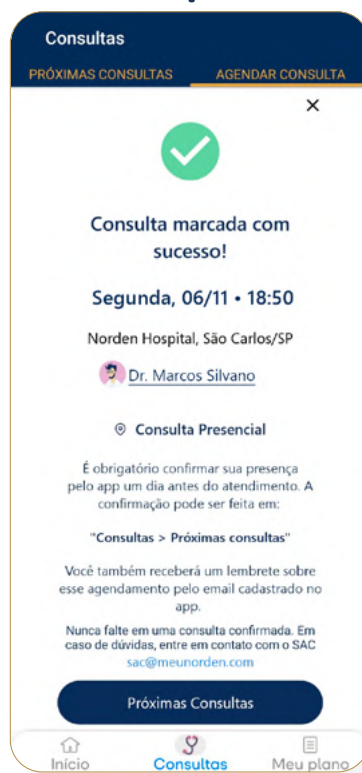
Sobre o filtro

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

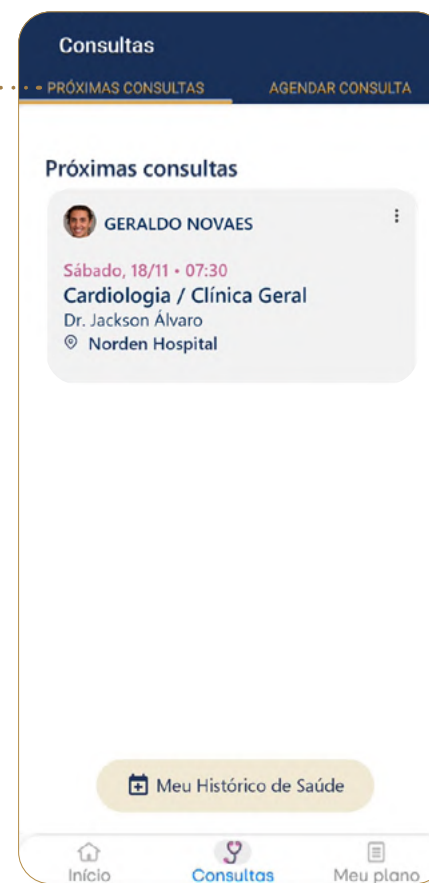


Como fazer: agendamento de consultas

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 65).

Como fazer: reagendamento de consultas

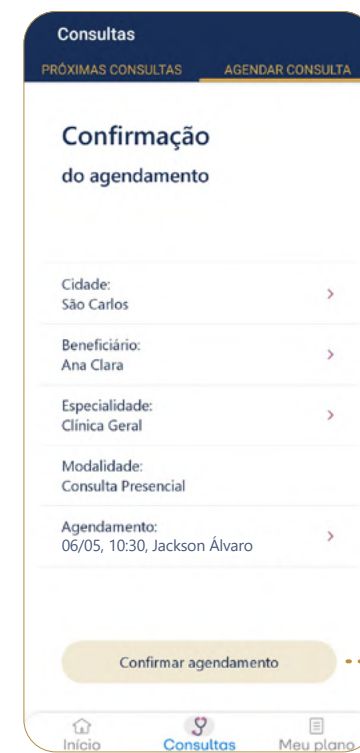
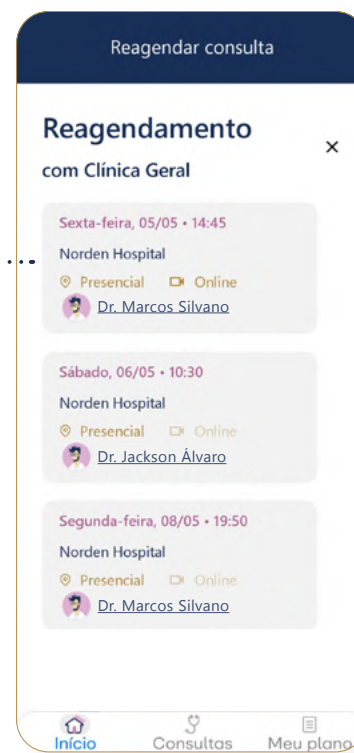
Reagendar Consultas

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”.

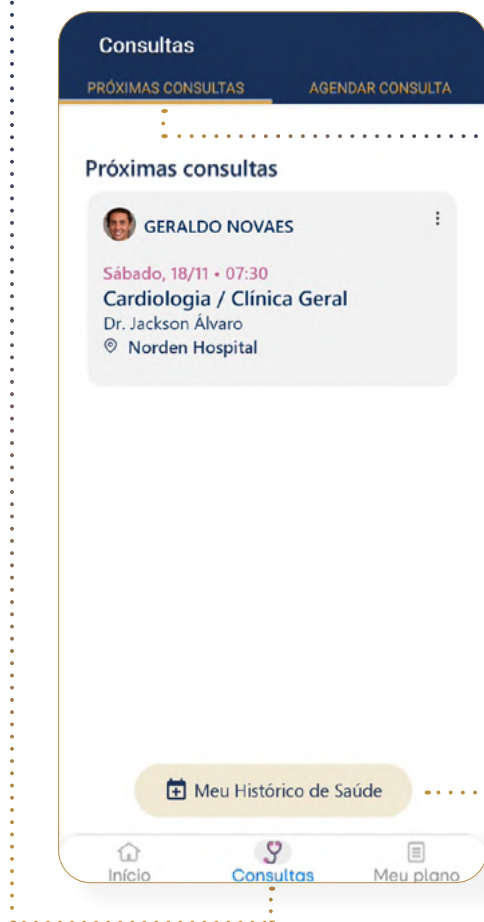


2 Em seguida, escolha a data e/ou horário que lhe convier, confira os dados da nova consulta e, se estiver tudo certo, confirme o reagendamento.



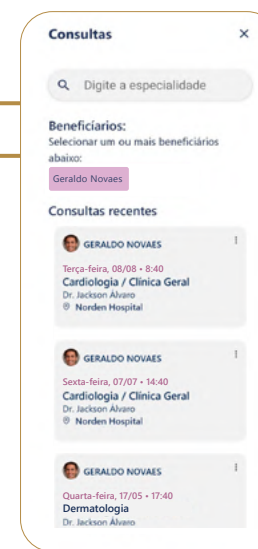
Como fazer: reagendamento de consultas

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”

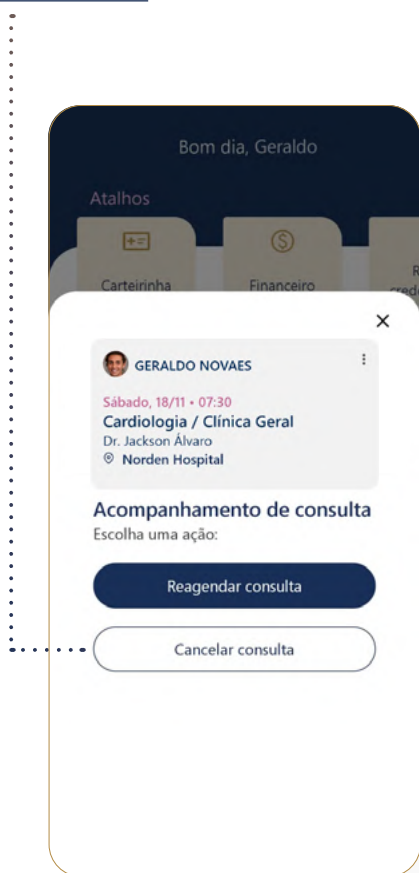


Como fazer: cancelamento de consultas

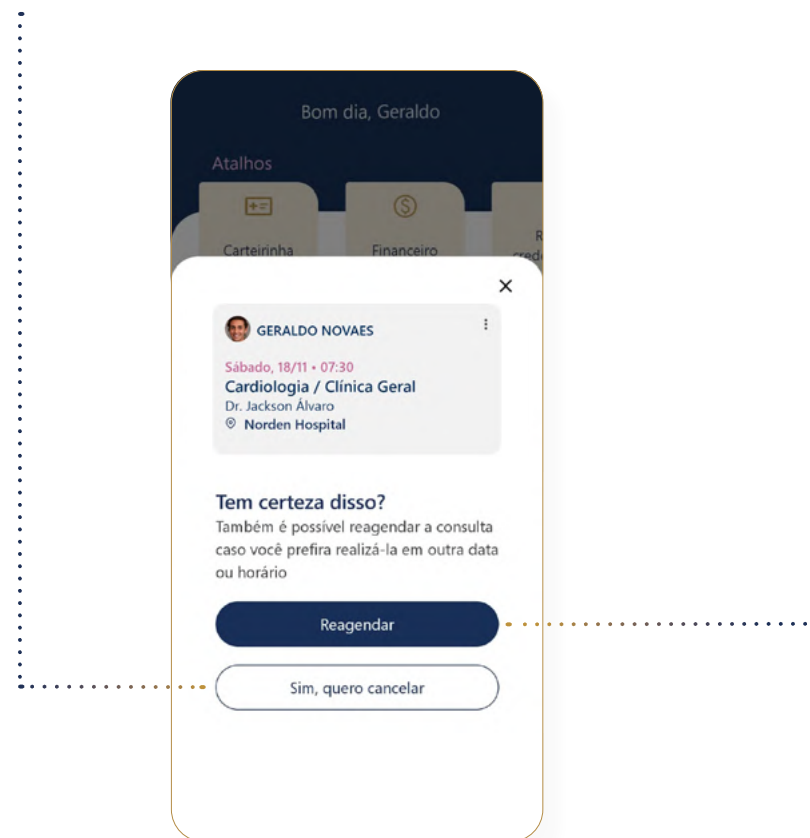
Cancelar Consultas

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](#)”.

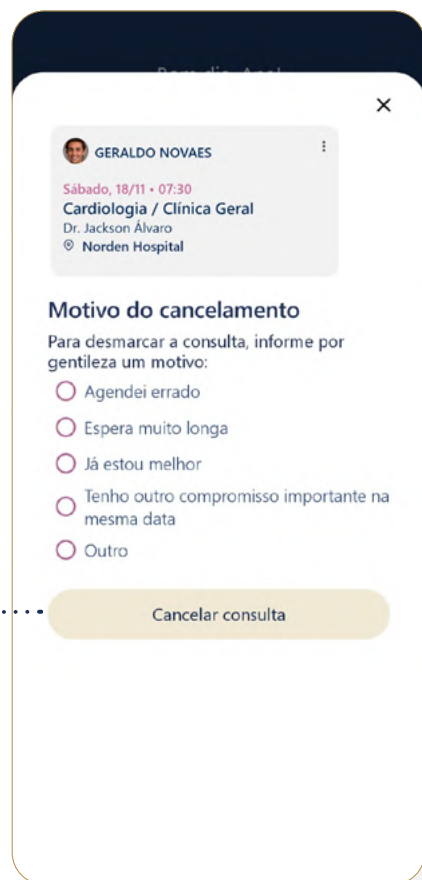


2 Se quiser somente reagendar a consulta, clique em “Reagendar”. Caso queira realmente cancelar a consulta, aperte o botão “[Sim, quero cancelar](#)”.



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](#)”.



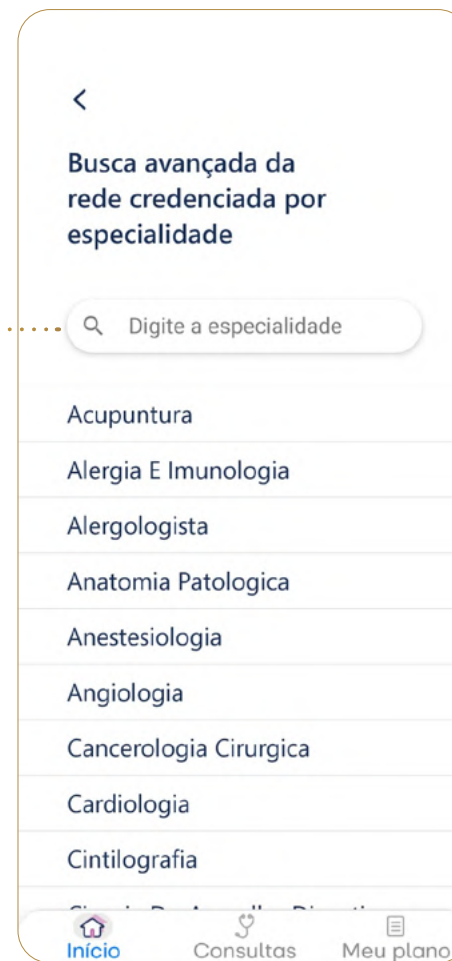
Como fazer: pesquisa na rede credenciada

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

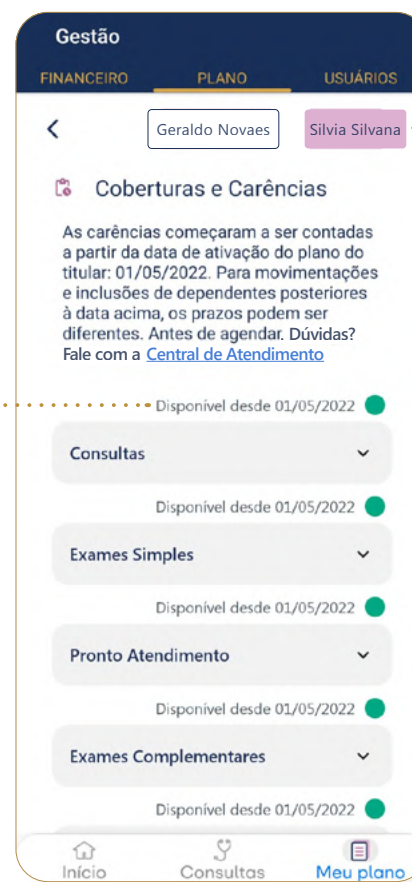
Pesquisar coberturas e carências

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.



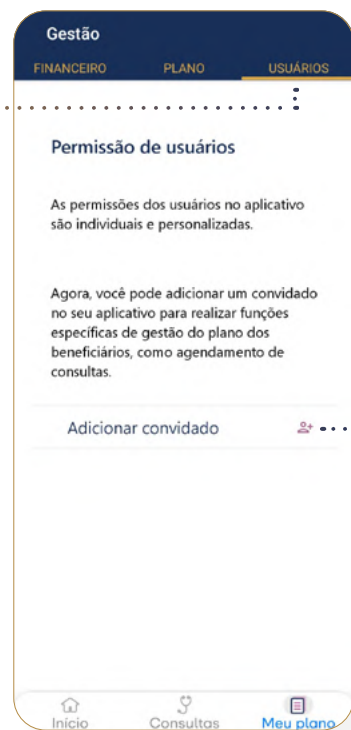
Clique sobre o nome da pessoa que você deseja ver as carências. O nome com o fundo rosa é o beneficiário cujas carências aparecem na tela.

Como fazer: adicionar um convidado

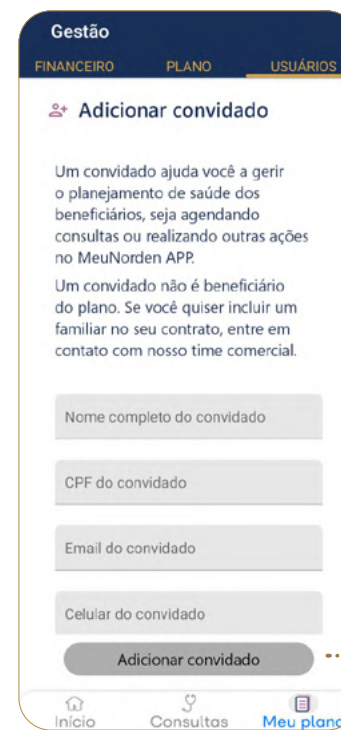
Convidar uma pessoa

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!

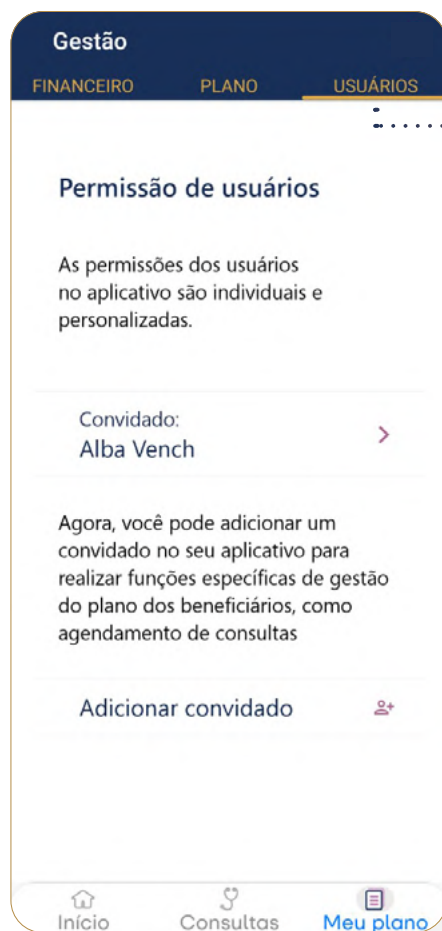


Se você quer adicionar um novo dependente no contrato — e não um convidado —, fale com nosso time de consultores.

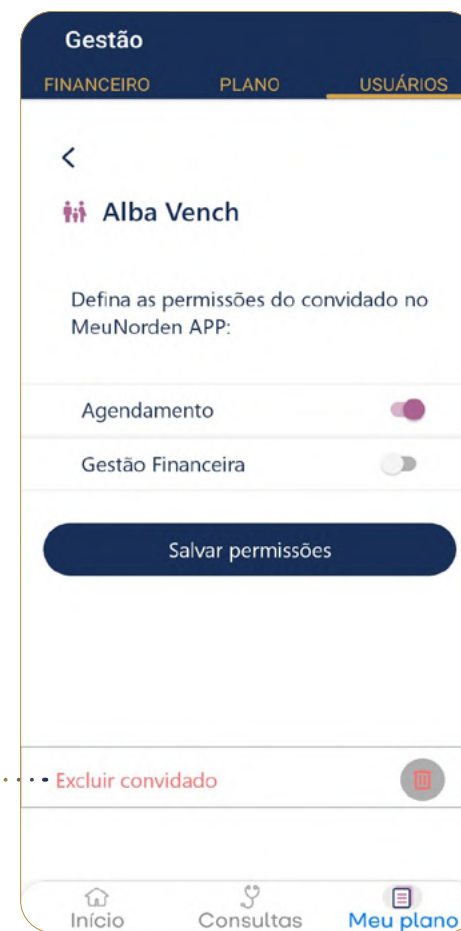
Como fazer: exclusão de um convidado

Excluir convidado

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

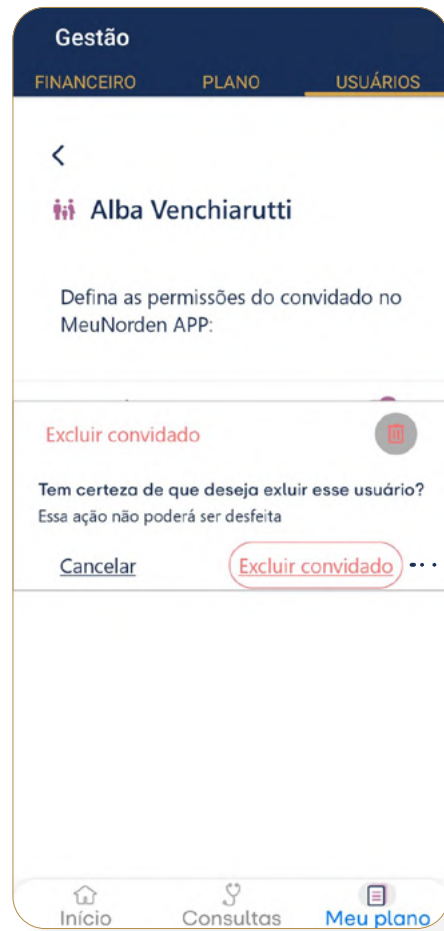


2 Clique em “[Excluir convidado](#)”.

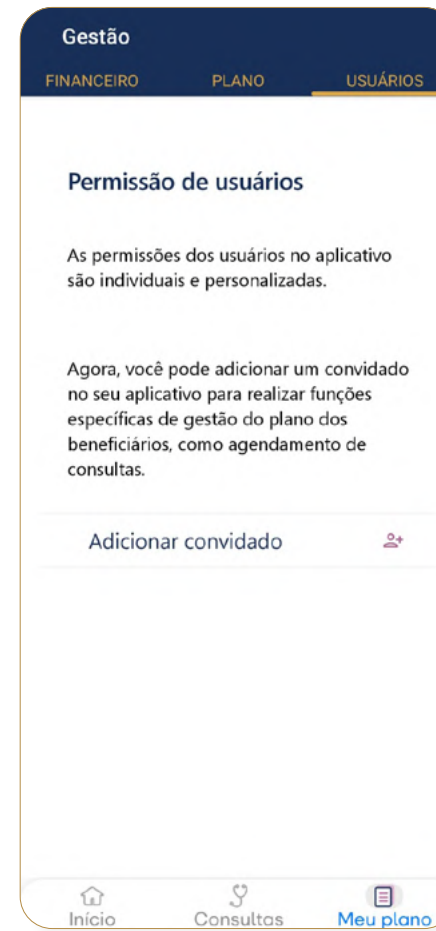


Como fazer: exclusão de um convidado

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



4 Pronto, seu convidado foi excluído.

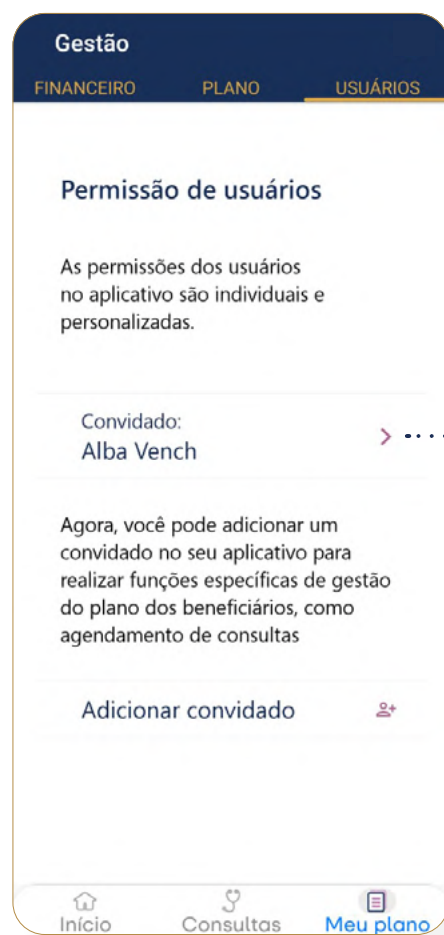


Como fazer: gestão de permissões

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

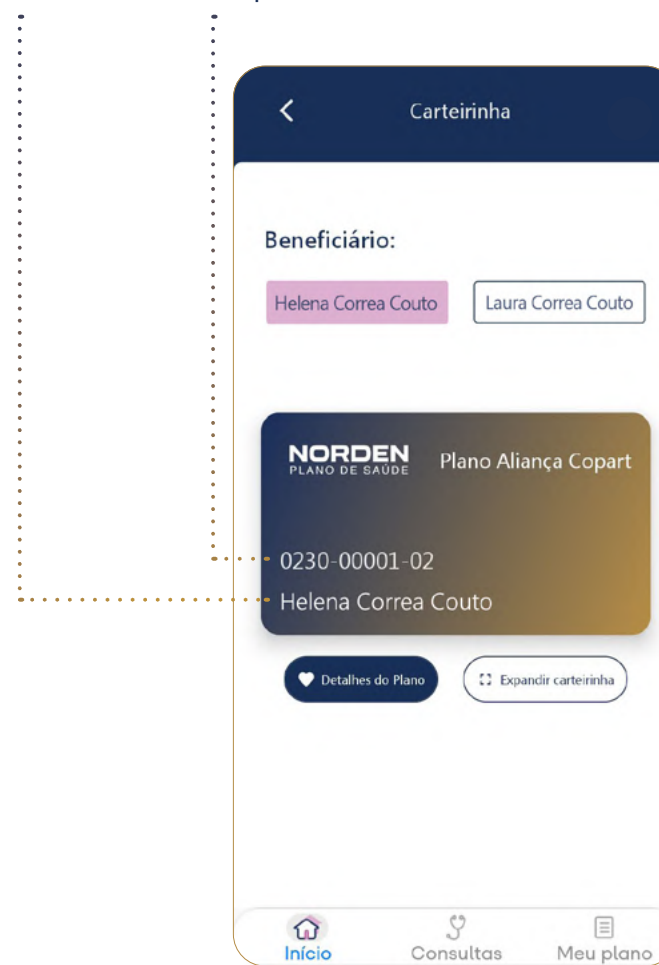
Acessar carteirinha digital

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

1 Clique no atalho “Carteirinha”.

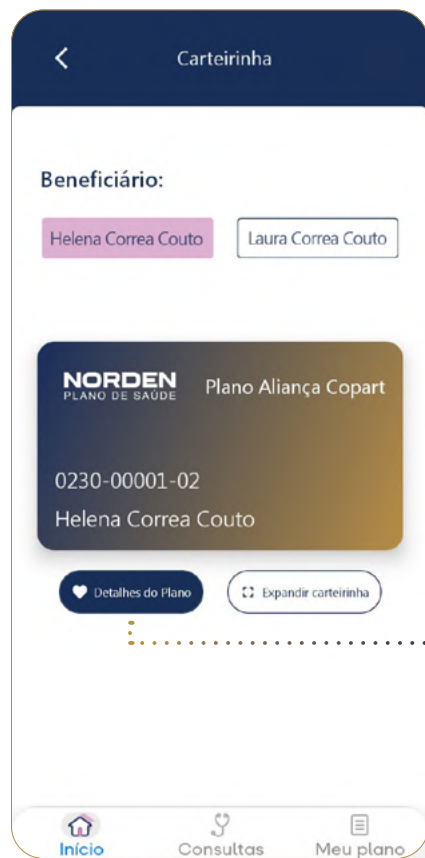


2 Na próxima tela, há informações básicas da sua carteirinha, como nome e o número do plano.



Como fazer: acesso à carteirinha digital

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

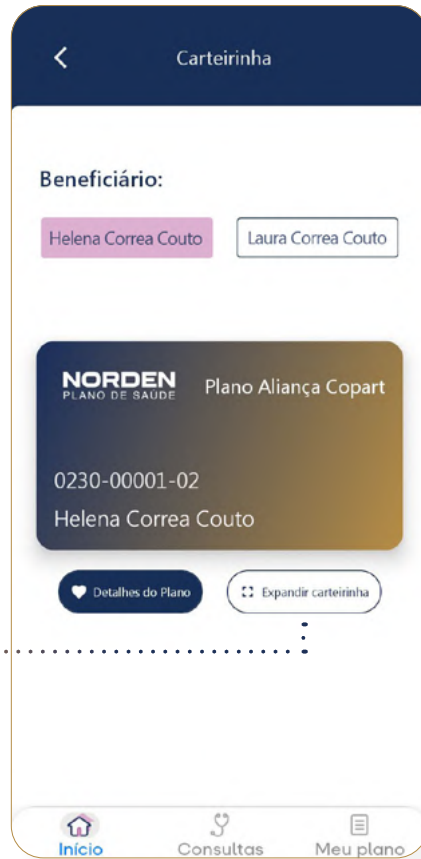


4 Note que esta tela apresenta diversos dados, como contratante, segmentação, abrangência, entre outros. Você também pode ver as coberturas e carências ao clicar no botão “[Ver carências](#)”.

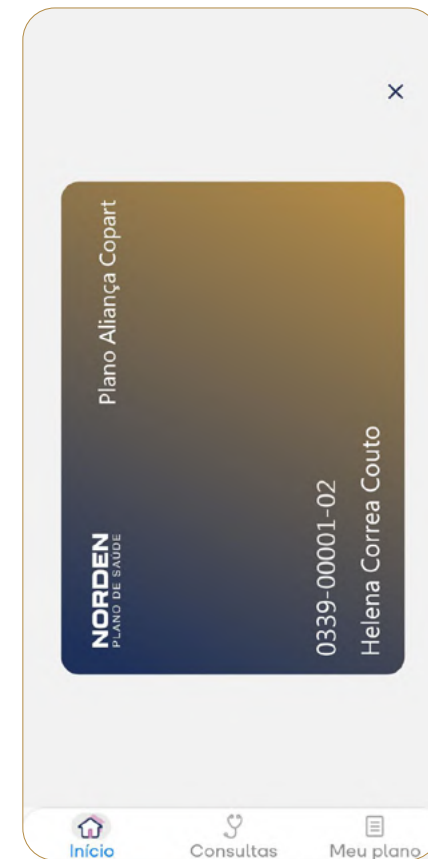


Como fazer: acesso à carteirinha digital

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

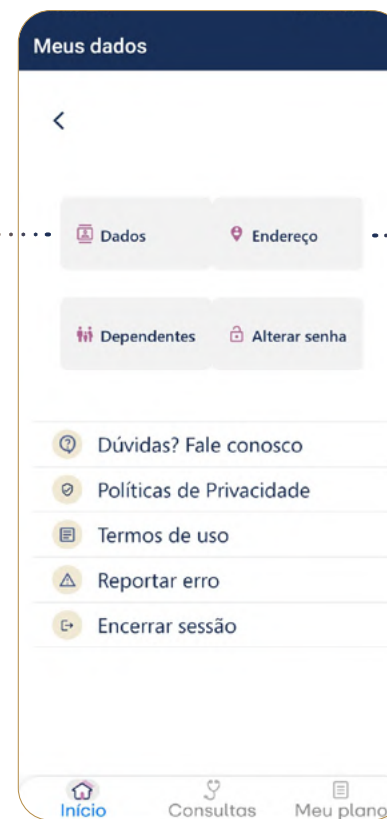
Atualizar cadastro

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”.



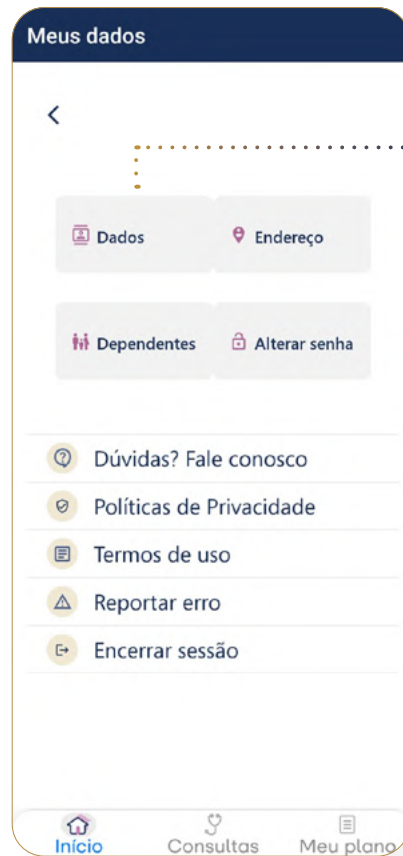
- 2 Na tela seguinte, há a possibilidade de escolher entre atualizar o cadastro dos “Dados” (e-mail e telefone) ou do “Endereço”.



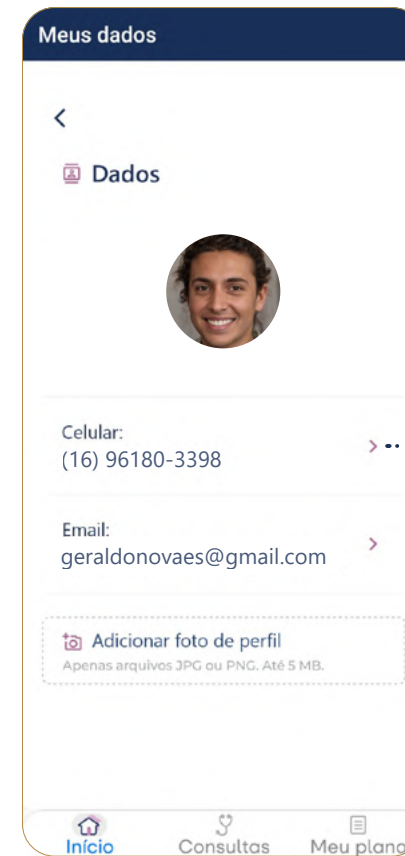
As atualizações solicitadas não são feitas na hora, precisam passar por revisão da equipe do Norden.

Como fazer: atualização de cadastro

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

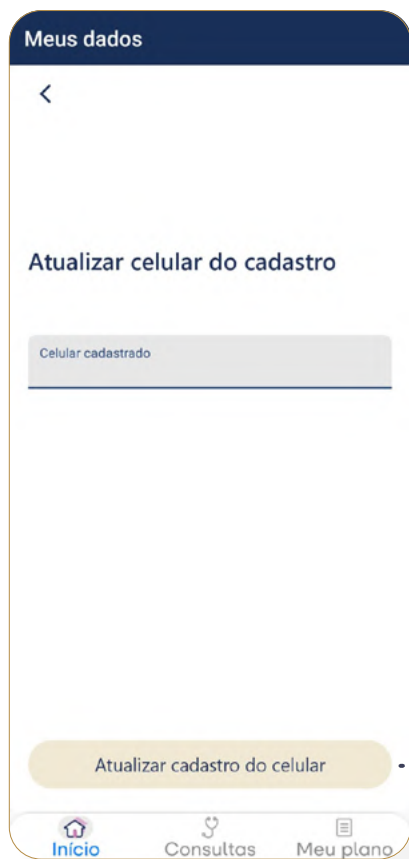


3 A.2 Clique sobre “Celular”.

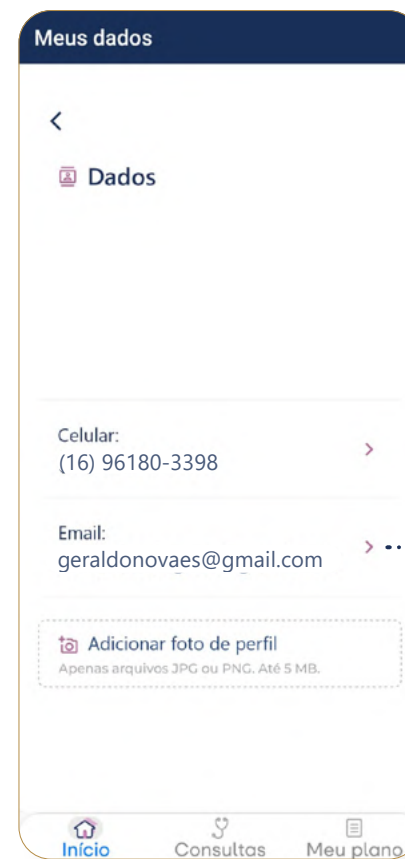


Como fazer: atualização de cadastro

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.

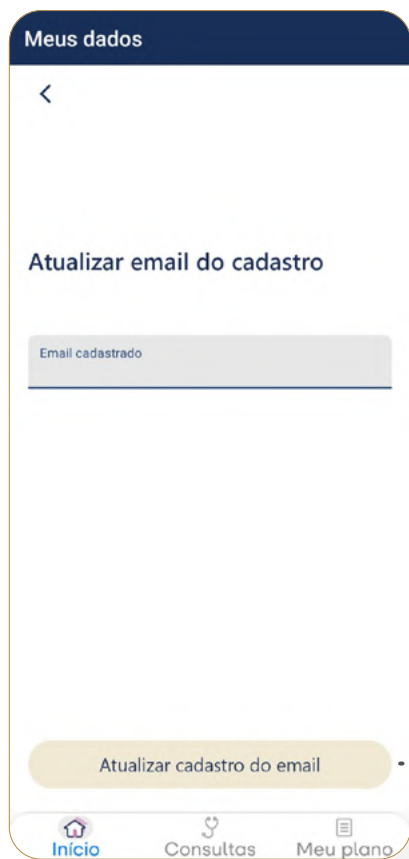


3 B.1 Para atualizar o “E-mail”, clique sobre ele.

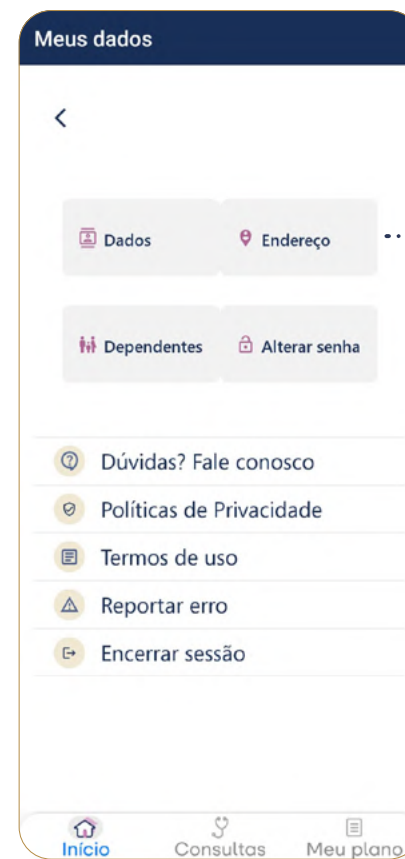


Como fazer: atualização de cadastro

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.

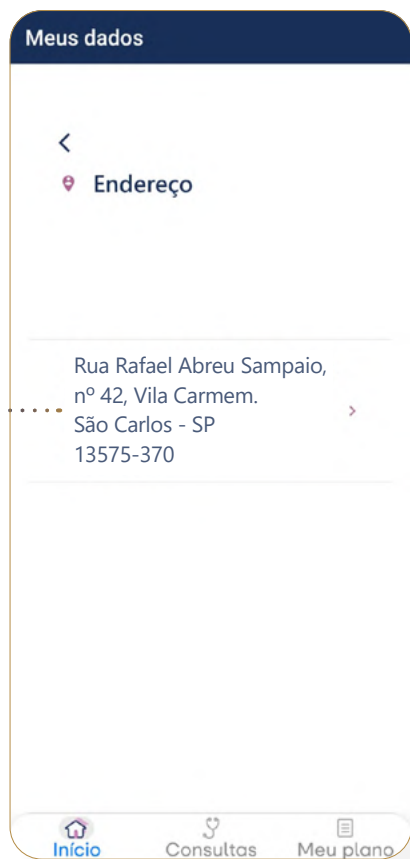


3 C.1 Para atualizar o endereço, clique no botão de “Endereço”, em “Meus Dados”.



Como fazer: atualização de cadastro

3 C.2 Clique sobre seu endereço.



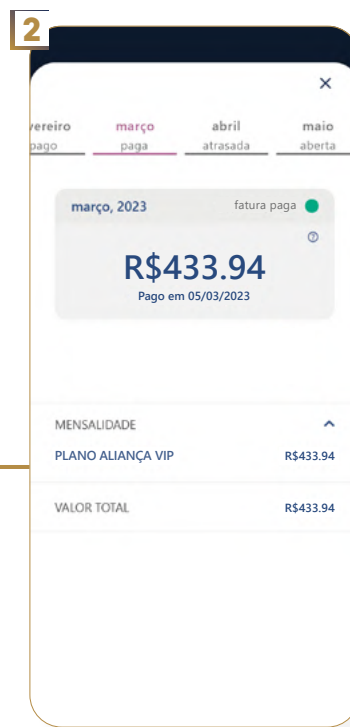
3 C.3 Preencha os dados requisitados e aperte o botão "Atualizar cadastro do endereço". Assim que sua solicitação for aprovada, o endereço atualizado já irá aparecer no seu app.



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.



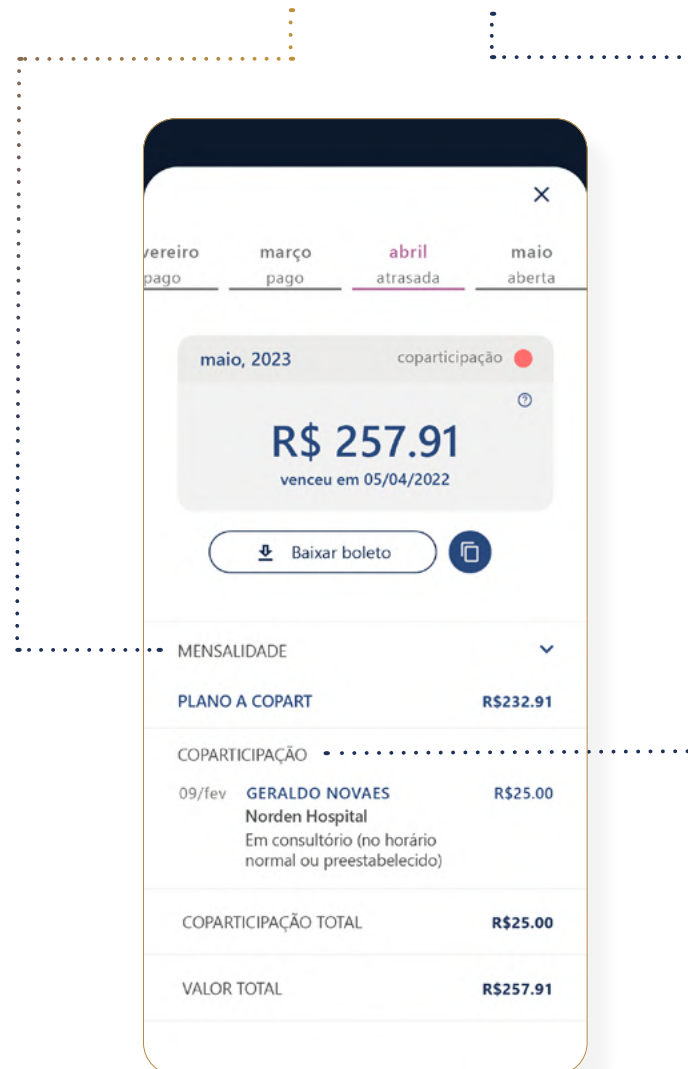
Para visualizar os outros meses, clique nestes botões. O que está em rosa é o mês que você vê o valor.

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.



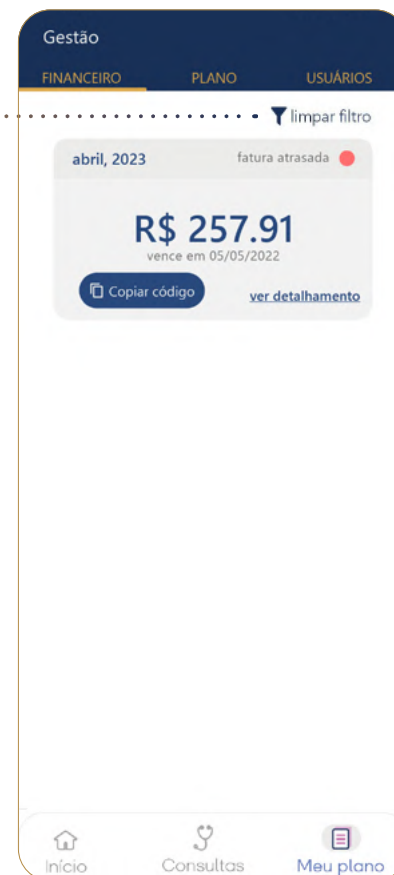
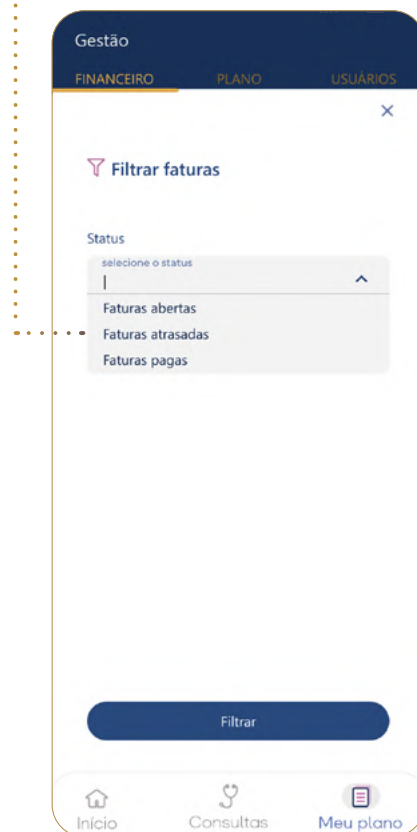
Como fazer: gestão financeira

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”.



Rede *Credenciada*

Saiba quais são os hospitais,
laboratórios e outros
prestadores disponíveis no
seu plano



Hospitais de referência para atender você

Cada plano do Norden tem um hospital de referência para atender aos clientes com infraestrutura inteligente e qualidade no atendimento observada de perto.



Norden Hospital
Unidade de São Carlos - SP



Faça um tour pelo Norden Hospital: Escaneie o QR code ou visite t.ly/G6uz



Hospital Beneficente Unimar (HBU)
Marília - SP



Hospital São Lucas de Garça
Garça - SP



Santa Casa de Araraquara
Araraquara - SP



Nossos beneficiários também contam com a rede ABRAMGE, que garante tranquilidade para urgências e emergências em trânsito em mais de 170 hospitais do Brasil. Verifique em nsau.dev/abramge a lista completa de locais.

Para ver a rede credenciada completa, vá até a página 50.

Encontre hospitais, especialistas e outros serviços da rede credenciada do Norden Plano de Saúde

No site meunorden.com, você tem acesso a toda nossa rede credenciada atualizada e em tempo real.

Você pode fazer sua pesquisa de acordo com o plano, a cidade ou ainda a especialidade que procura. Siga os passos para acessar a rede:

1 Escaneie o QR Code ou acesse o site meunorden.com/planos/consulte-a-rede-credenciada.



2 Insira o plano, a cidade e a especialidade que busca. Caso queira ver a lista completa, selecione as seguintes opções: “Todos os planos”, “Todas as cidades” e “Todas as especialidades”.

Encontre hospitais, laboratórios, especialistas e outros serviços da rede credenciada do Norden Plano de Saúde. É fácil e prático!

3 Agora você pode conferir a lista completa:

Encontre hospitais, laboratórios, especialistas e outros serviços da rede credenciada do Norden Plano de Saúde. É fácil e prático!

Buscar na Rede Credenciada

Resultados da busca

Exibindo 40 resultados para "Todas as especialidades | Todas as cidades - SP"

Nome	Endereço	Contato	Especialidade
Associação Beneficente Hospital Universitário	Rua Dr. Prospero Cecilio Coimbra Jardim São Gabriel - Marília - SP	Email: fatima.silva@abhu.com.br	Veja todas ▾
Associação Hospitalar Beneficente Do Brasil	Doutor Orlando Thiago Santos Vila Williams - Garça - SP	Telefone: 1434075066 Email: contabilidade@ahbb.org.br	Veja todas ▾
Atom Medicina Diagnóstica	Dona Maria Izabel De Oliveira Botelho, 1714 Jardim Brasil - São Carlos - SP	Telefone: 1633681005 Email: faturamento@atomclinica.com.br	Veja todas ▾
Atom Medicina Nuclear	Marechal Deodoro, 3282 Vila Faria - São Carlos - SP	Telefone: 1633070744 Email: faturamento@atomclinica.com.br	Cintilografia, Medicina Nuclear

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 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 65).

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: 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.

Facilidades na *Web*

Mais facilidades para
você no meunorden.com



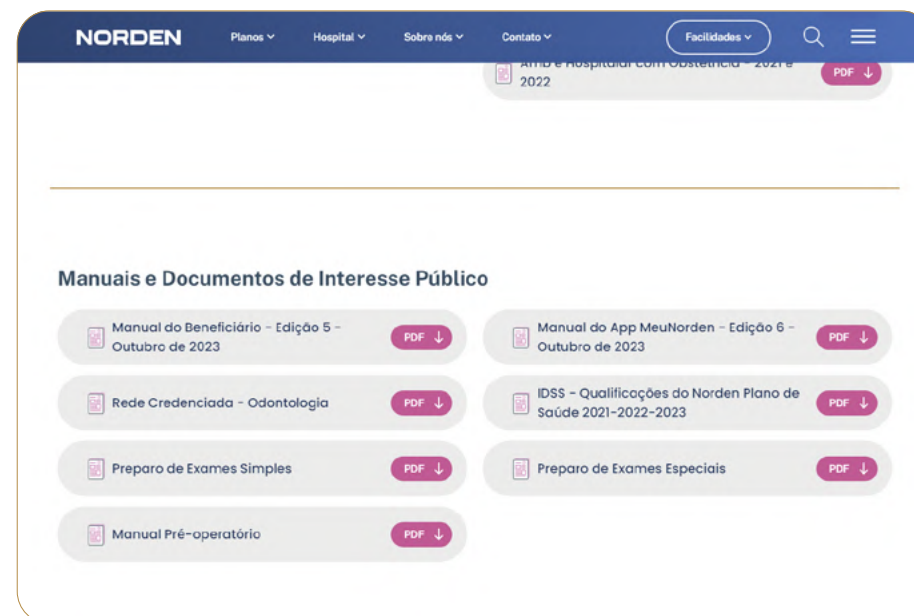
Acesse Manuais, Guias e Documentos

É possível acessar em nosso site informações sobre os planos, manuais, guias, resoluções e outros documentos importantes.

1 Para conferir os manuais, guias e documentos do site, acesse meunorden.com/facilidades/documentos/ ou escaneie o QR code abaixo:



2 Agora você pode conferir Manuais e Documentos de Interesse Público do Norden.



Saiba como acessar a Área do Beneficiário

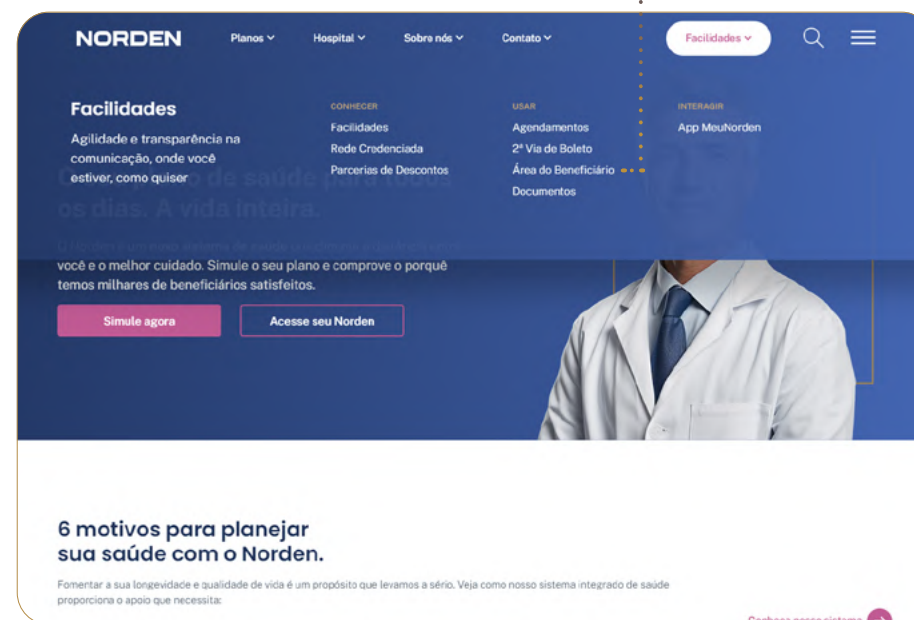
Para acessar sua **Área do Beneficiário** do plano de saúde Norden pela primeira vez, conecte-se à internet e tenha sua carteirinha ou dados do seu contrato em mãos.

Siga os passos:

1 Acesse www.meunorden.com e clique no botão “Facilidades”, na parte superior do site.

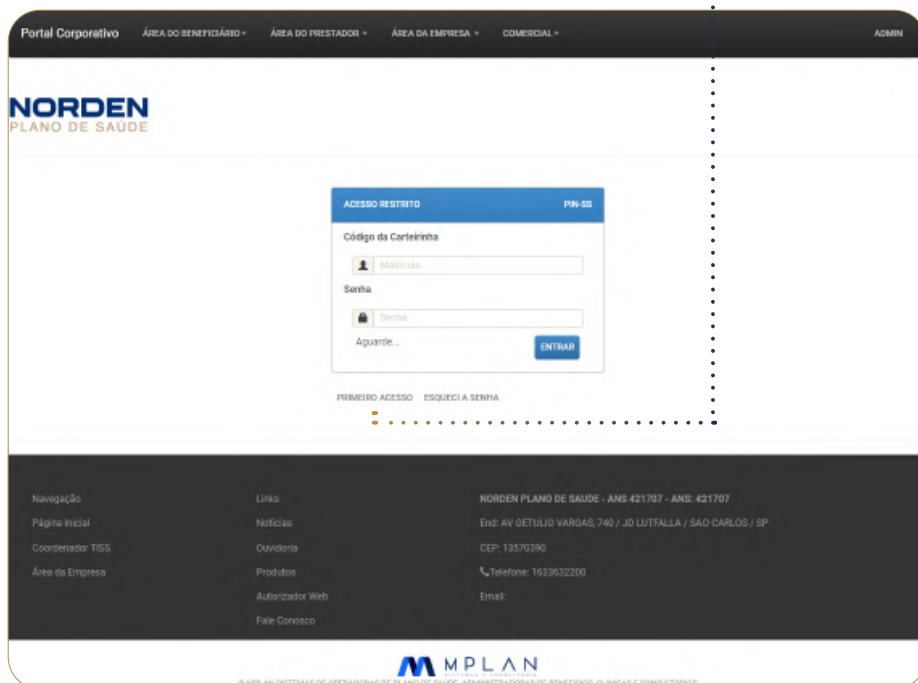


2 No menu de “Facilidades”, selecione “Área do Beneficiário”, terceiro subitem do submenu “Usar”.



Saiba como acessar a Área do Beneficiário

2 Você será direcionado(a) ao endereço: <http://www.planonline.com.br/portal/aceso-restrito>. Clique no link “Primeiro Acesso”, logo abaixo do campo de login.



3 Preencha os campos com os dados correspondentes, como mostrado abaixo, e depois clique no botão “**Salvar Cadastro**”.

• Digite os primeiros 10 (dez) números do seu código de beneficiário.

• Em seguida, digite seu CPF.

• Digite um e-mail válido. De preferência, o mesmo informado em sua adesão ao Plano de Saúde.

• Crie uma senha e confirme no campo seguinte. Anote sua senha em local seguro para não se esquecer. Caso se esqueça, lembre-se que só irá conseguir criar nova senha a partir do e-mail informado acima.

4 Em seguida, clique no botão azul, “**Voltar para a página de acesso restrito!**”.

Saiba como acessar a Área do Beneficiário

5 Você será redirecionado para a página de login, a mesma que visitou logo após entrar na tela do item 2. Agora, basta colocar seu número da carteirinha e a senha cadastrada e clicar em **“Entrar”**.

6 Pronto! Agora você já pode acessar sua **Área do Beneficiário** sempre que precisar.



Saiba como agendar consultas pelo site

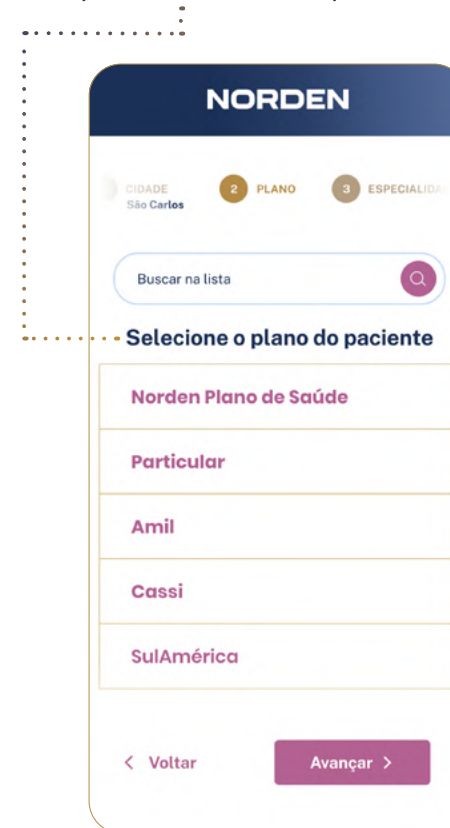
É muito fácil agendar uma consulta pelo meunorden.com.

Veja a seguir como:

1 Acesse meunorden.com e busque por Agendamentos.

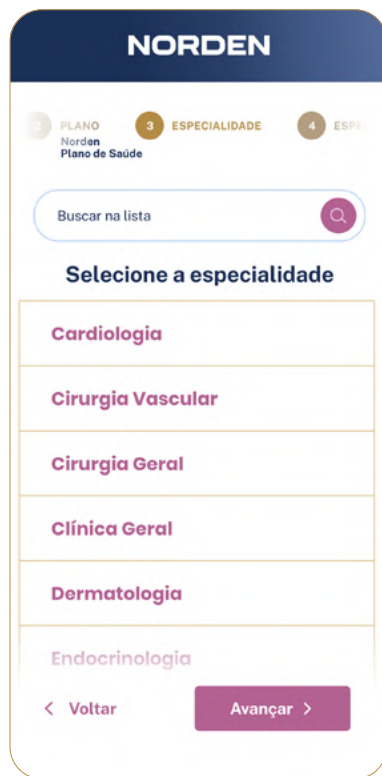


2 Selecione o plano de saúde do paciente.



Saiba como agendar consultas pelo site

3 Selecione a especialidade.



4 Veja na lista todos os especialistas disponíveis e selecione um deles.

Em alguns casos, o especialista selecionado terá restrições de agendamento. Se o paciente atende aos requisitos, confirme para avançar.



Saiba como agendar consultas pelo site

5 Agora você precisa escolher dia e hora da consulta. Veja as opções disponíveis e clique na que atende suas necessidades.

O agendamento pelo site está disponível somente para o Norden Hospital em São Carlos, se você quer agendar em outro local, entre em contato direto com o prestador ou fale com a Central de Atendimento (página 65).

6 Confirme dados obrigatórios do paciente, como nome completo, CPF, e-mail e telefone de contato.

Se você está agendando para si mesmo, informe seus dados.

Caso esteja agendando para outra pessoa, inclua as informações do paciente, não as suas.

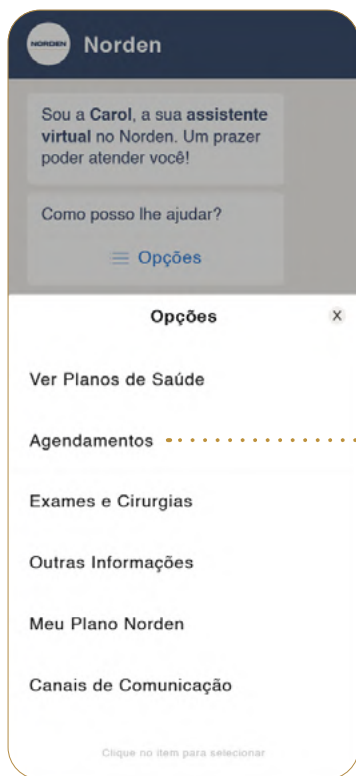
Na véspera, o paciente receberá um lembrete em seu e-mail e telefone.

Sempre confirme a presença. Nunca falte a uma consulta agendada.

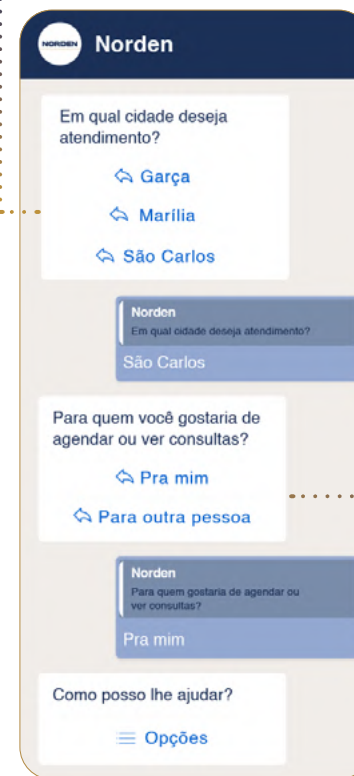
Saiba como agendar consultas pelo chat

Se você prefere usar o WhatsApp ou o Messenger para agendar sua consulta, veja a seguir o passo a passo de como fazer isso por esses aplicativos de chat:

1 Entre em contato e selecione “Agendamentos”...



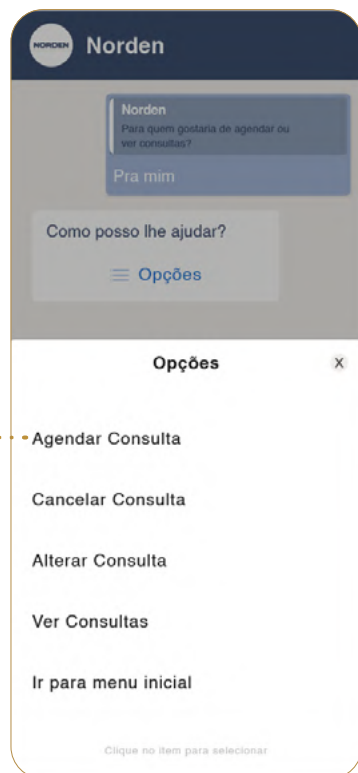
2 Indique a “Cidade” onde a consulta será realizada.



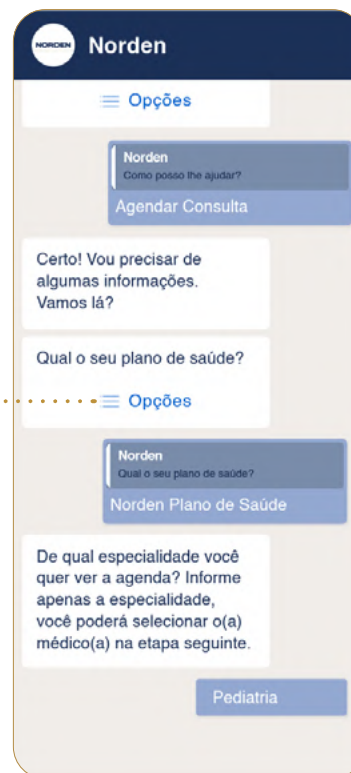
3 Responda se o agendamento é para você ou outra pessoa.

Saiba como agendar consultas pelo chat

4 Após selecionar a opção “Agendar Consulta” no menu, indique qual o plano de saúde.



5 Escreva para qual especialidade você quer agendar.



Saiba como agendar consultas pelo chat

6 Veja na lista todos os especialistas disponíveis e selecione um deles digitando a letra da opção.

Aguarde alguns segundos para que o sistema localize a agenda do especialista selecionado.



7 Agora você precisa escolher dia e hora da consulta. Veja as opções disponíveis e clique na que atende suas necessidades.



Saiba como agendar consultas pelo chat

8 Confirme dados obrigatórios do paciente, como nome completo, CPF, e-mail e telefone de contato.

Se você está agendando para si mesmo, informe seus dados.

Caso esteja agendando para outra pessoa, inclua as informações do paciente, não as suas.

Norden

Opções

Norden
Por favor, selecione uma opção de dia e hora para a consulta.
Dia 10/07/2024 às 10h00

Por favor, informe o seu CPF:

00000000000

Informe o seu **nome completo**:

José Morales Affonso

Informe por favor um **e-mail** de contato válido:

email@email.com.br

Por último, informe o seu número de **celular com DDD**. Digite apenas números, sem espaços.

11999999999

Norden

Muito obrigada! Agora, vamos confirmar os dados informados para a consulta:

Nome: José Morales Affonso
CPF: 00000000000
Email: email@email.com.br
Telefone: 11999999999

Os dados estão corretos, José?

Sim Não

Sim

Confirma a consulta com Dr(a) Carlos Soares Silva, pediatra, para 10/07/2024 às 10:00 em Norden Hospital, São Carlos - SP?

Sim Não

Sim

Agendamento confirmado! ❤️

Na véspera, o paciente receberá um lembrete em seu e-mail e telefone.

Sempre confirme a presença. Nunca falte a uma consulta agendada.

Agendamento pelo chat disponível somente para o Norden Hospital em São Carlos. Para agendar em outro local, entre em contato direto com o prestador ou fale com a Central de Atendimento (página 65).

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

 meunorden.com/contato





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

meunorden.com

ANS - nº 421707

Responsável técnico:
Dr. André Luis Gomes
CRM 139.237