NORDEN
PLANO DE SAÚDE

Manual do Beneficiário

Edição 9 - Novembro/2026





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 n°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

6 CONHEÇA OS TIPOS DE PLANOS DO NORDEN

7 SAIBA MAIS SOBRE SEU PLANO

12 APLICATIVO MeuNorden

13 REDE CREDENCIADA

16 PERGUNTAS FREQUENTES

18 FACILIDADES NA WEB

36 CENTRAL DE ATENDIMENTO

CONHEÇA OS TIPOS DE PLANOS DO NORDEN

Oferecemos uma grande variedade de planos com diferentes segmentações assistenciais para empresas e associações. Aqui, você conhece quais coberturas são essas. Para saber mais detalhes especificamente do seu plano, vá até a página 7.

Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia

Serviços Cobertos:

Quem pode contratar?	Tipos de acomodações	Abrangência da rede	Possui coparticipação?
Empresas e Associações	Coletivo (Enfermaria) e Individual (Apartamento)	Municipal e Grupo de Municípios	Planos com e sem coparticipação

Ambulatorial

Serviços Cobertos:

Quem pode contratar?	Tipos de acomodações	Abrangência da rede	Possui coparticipação?
Empresas e Associações	Não se aplica	Municipal e Grupo de Municípios	Planos com e sem coparticipação

Hospitalar com Obstetrícia

Serviços Cobertos:

Quem pode contratar?	Tipos de acomodações	Abrangência da rede	Possui coparticipação?
Empresas	Coletivo (Enfermaria) e Individual (Apartamento)	Grupo de Municípios	Não

Odontológico

Serviços Cobertos:

Quem pode contratar?	Tipos de acomodações	Abrangência da rede	Possui coparticipação?
Empresas e Associações	Não se aplica	Grupo de Municípios	Não

Legenda: Pronto Atendimento 24h · Conforto hospitalar · Consultas · Exames · Alta Complexidade · Terapias e Sessões · Odontologia · ABRAMGE

Última atualização em 18 de novembro de 2026. Desde então, novos planos podem ter sido incluídos ou a comercialização de outros pode ter sido interrompida.

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 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 18 de novembro de 2026. 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

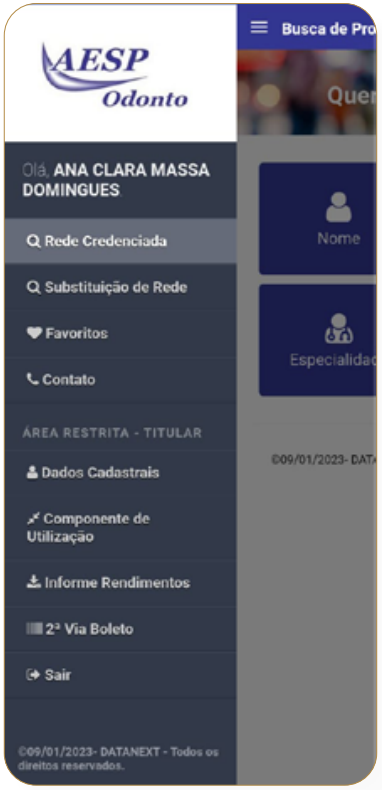
E muito mais!

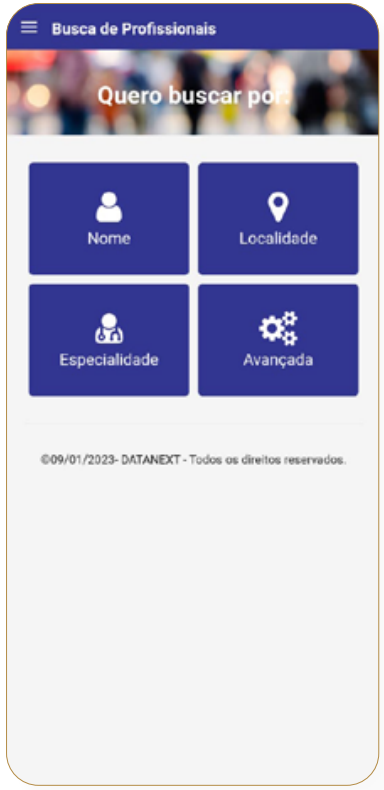
Se você tiver um iPhone,
escaneie o QR code ou clique abaixo.

Baixar na App Store

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

DISPONÍVEL NO Google Play





Última atualização em 18 de novembro de 2026. 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!

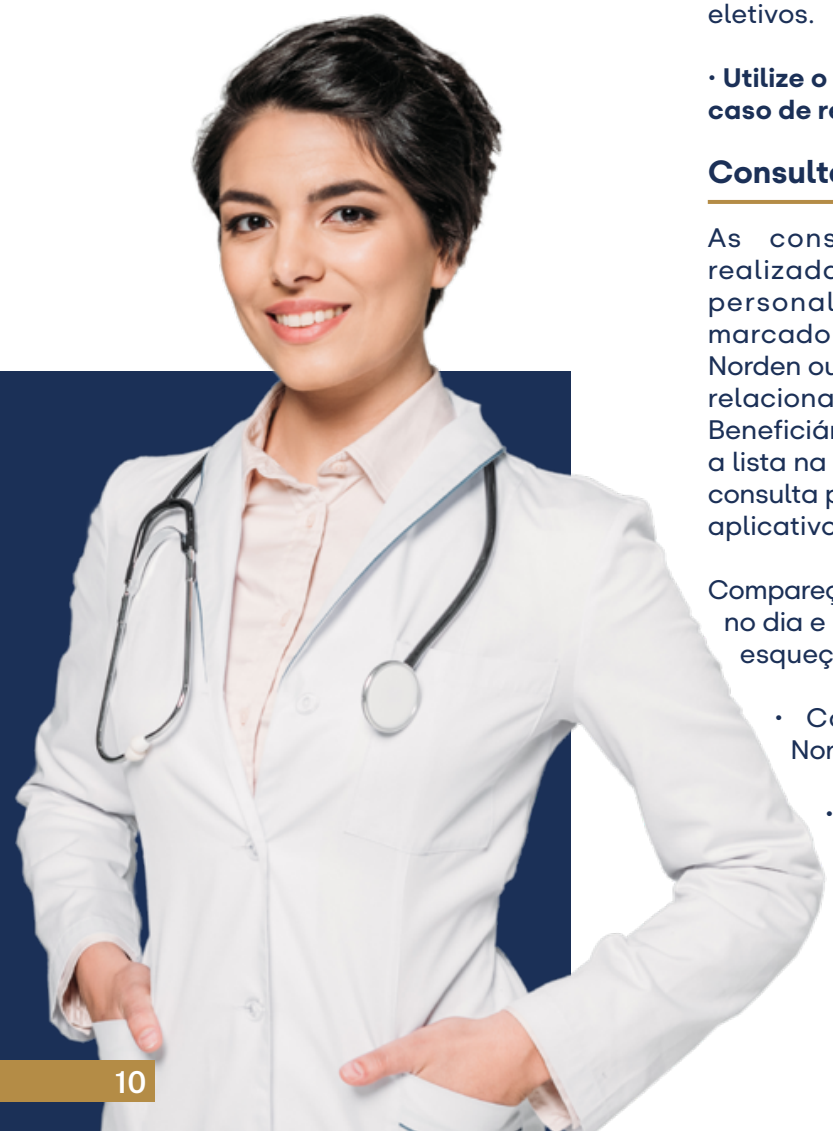
• Para que seu atendimento ocorra com agilidade e segurança, tenha sempre à mão sua carteirinha digital. Nela estão todos os dados importantes sobre o seu plano de saúde.

• 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 36).

• 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 (você pode conferir a lista na página 15). Marque sua consulta pessoalmente, pelo site, aplicativo 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 36).

Para solicitações em formulários (guia de papel), entre em contato com a Central de Atendimento (página 36) para obter informações sobre a forma de liberação do procedimento.

Orientações do Pronto Atendimento

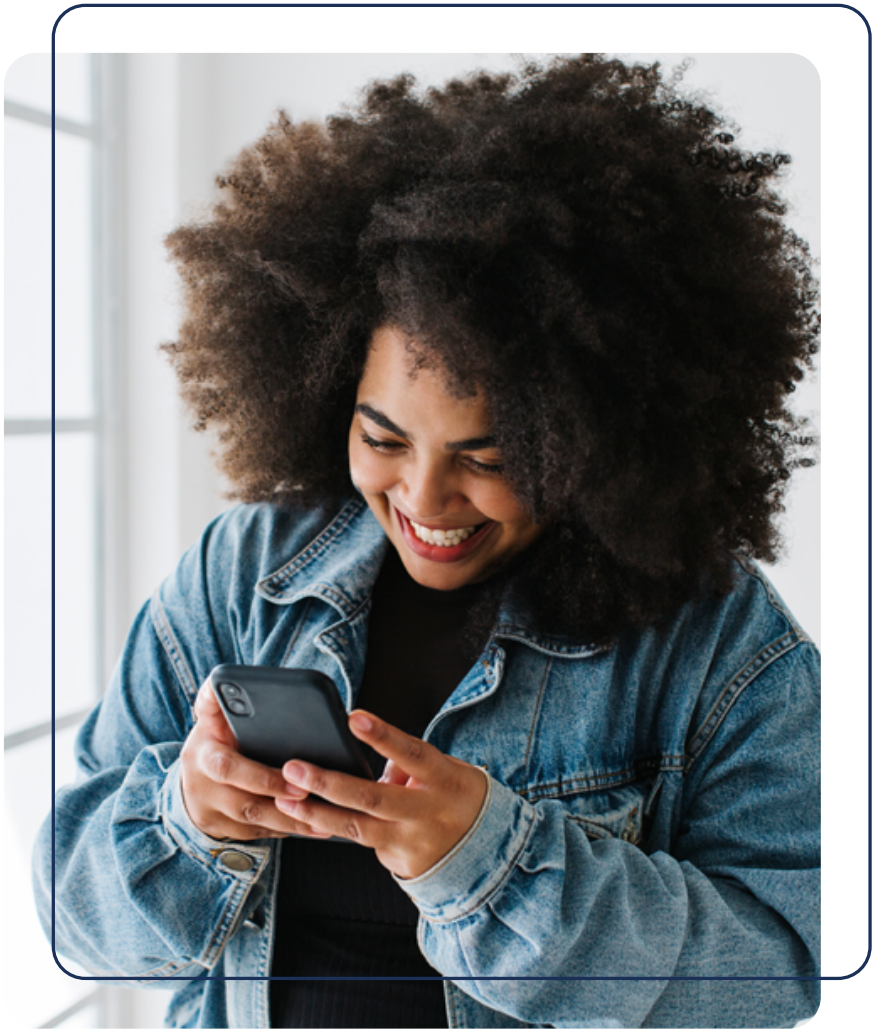
Urgência / Emergência

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 36). 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.

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.

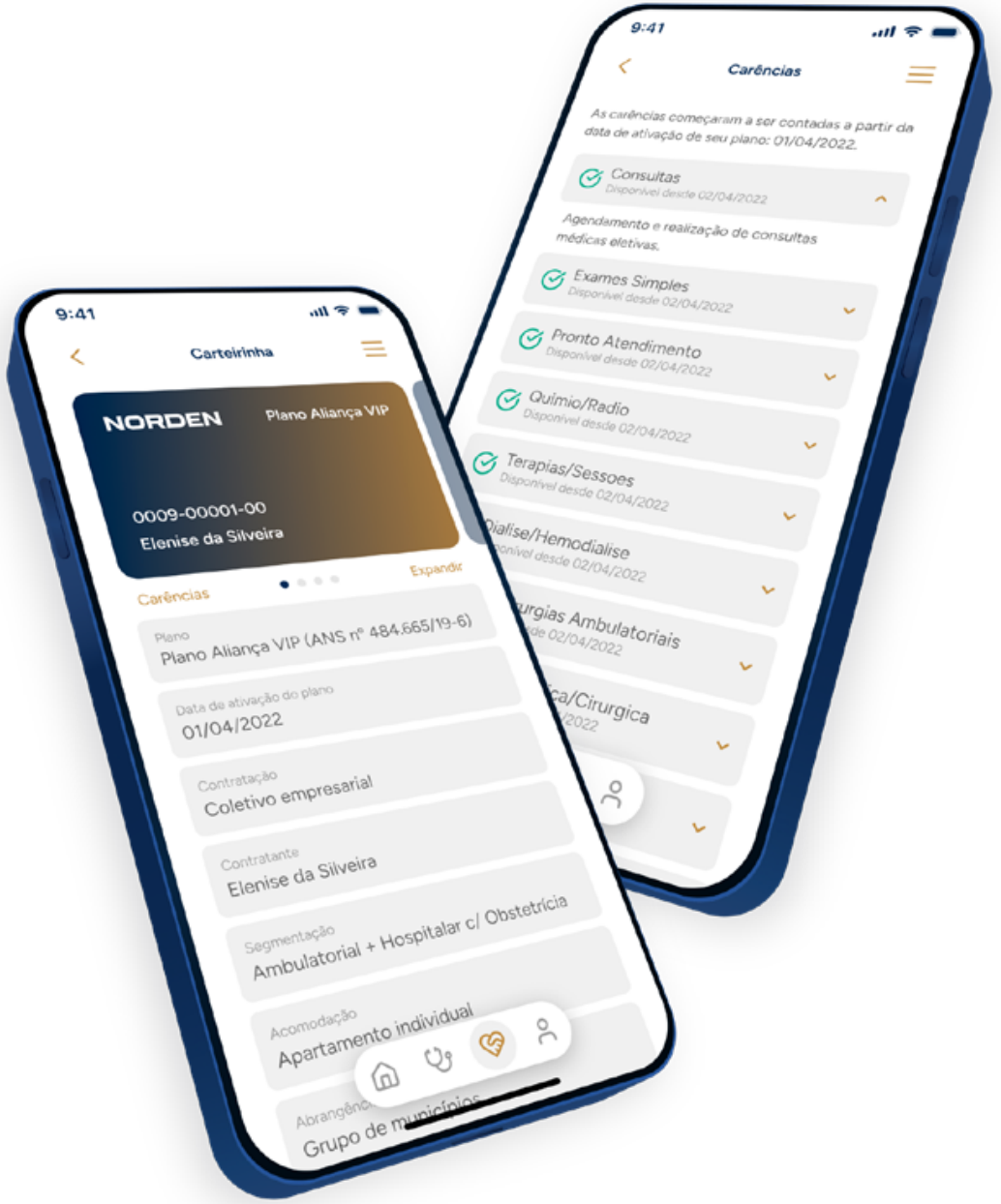
Além disso, você consegue fazer a gestão financeira do seu plano, como visualizar o descritivo de coparticipação, e caso tenha um plano individual ou familiar, ver a 1ª via de boletos e mais.

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

Baixar na App Store

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

DISPONÍVEL NO Google Play



NORDEN
PLANO DE SAÚDE

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



Santa Casa de Araraquara
Araraquara, SP



Hospital Ribeirânia
Ribeirão Preto, SP



Santa Casa de Pirassununga
Pirassununga, SP



Hospital São Leopoldo Mandic
Araras, SP



Santa Casa de Leme
Leme, SP



Santa Casa de Descalvado
Descalvado, SP



Hospital 22 de Outubro
Mogi Mirim, SP



Instituto Bairral
Itapira, SP



Santa Casa de Itapira
Itapira, SP



Hospital São Lucas de São Pedro
São Pedro, SP



Hospital São Lucas de Garça
Garça, SP



Hospital Beneficente Unimar (HBU)
Marília, SP



Santa Casa de Marília
Marília, SP



Hospital Espírita
Marília, SP

Nossos beneficiários também contam com a rede ABRAMGE, que garante tranquilidade para urgências e emergências em trânsito em mais de 200 hospitais do Brasil. Verifique em nsau.dev/abramge a lista completa de locais.

Para ver a rede credenciada completa, vá até a página 15.

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.

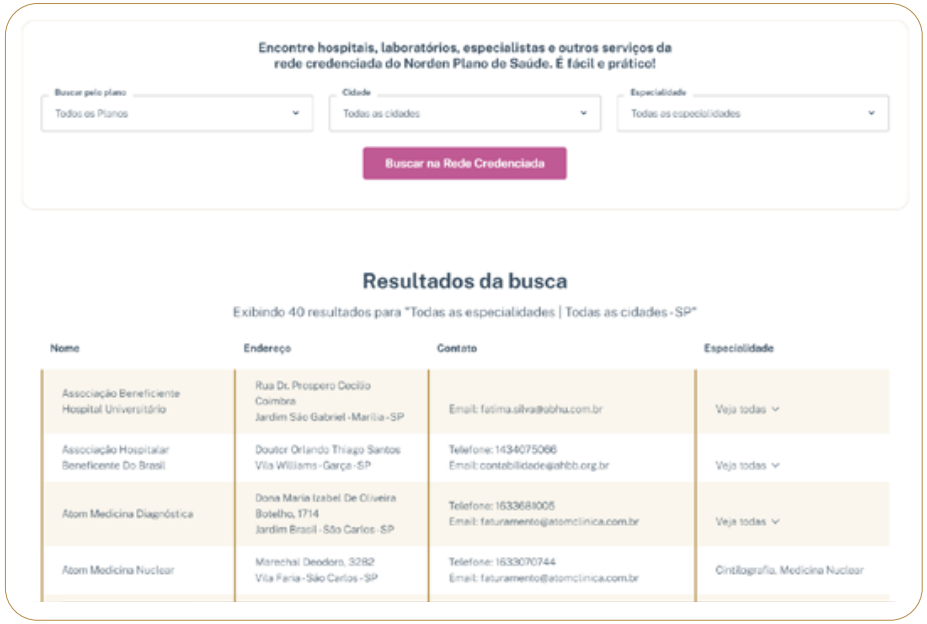
Você pode fazer sua pesquisa de acordo com o plano, a cidade ou ainda a especialidade que procura. Siga os passos para acessar a rede:

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”.



3 Agora você pode conferir a lista completa:



NORDEN
PLANO DE SAÚDE

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.

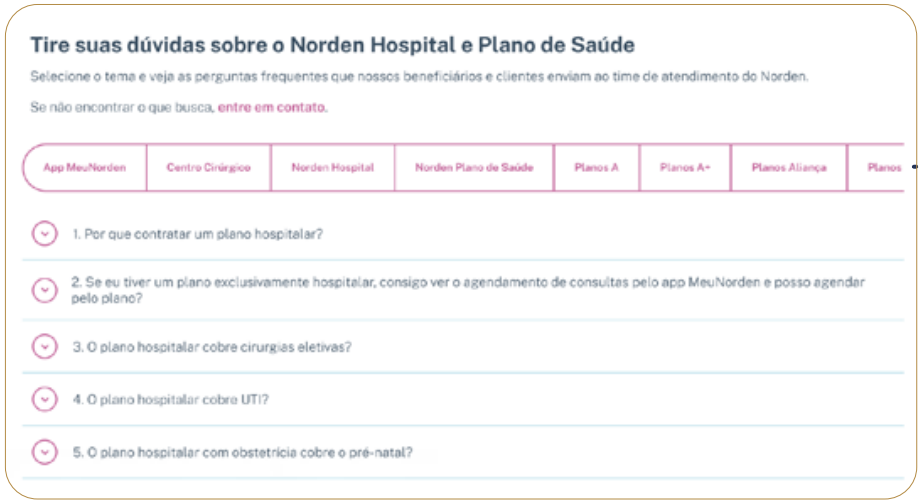
1 Para conferir as perguntas e respostas do site, acesse meunorden.com/contato/faq ou escaneie o QR code abaixo:

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 36).

2 Agora você pode conferir a lista de perguntas frequentes:



Esta página é dividida em várias 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.

NORDEN
PLANO DE SAÚDE

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

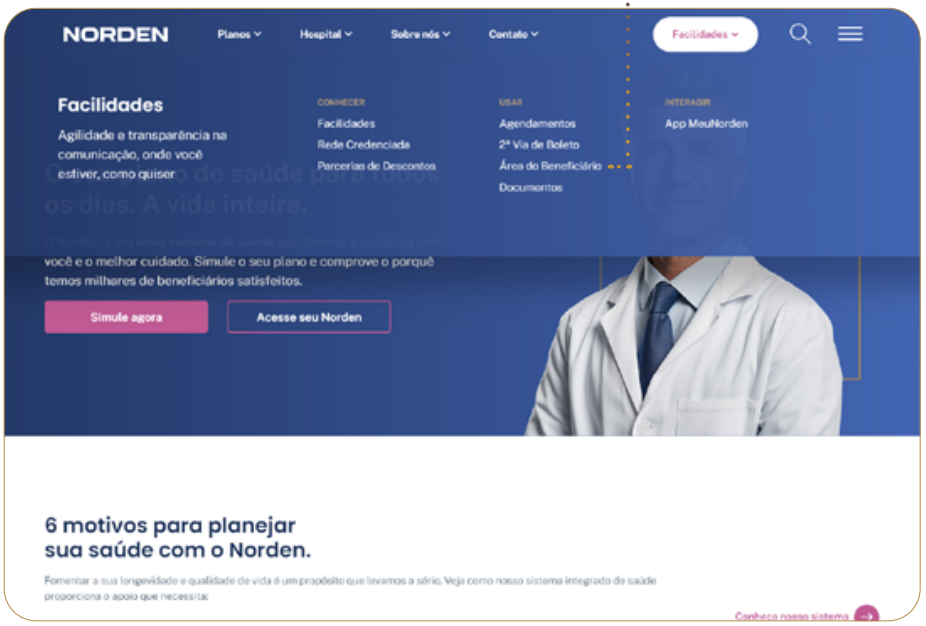
Para acessar sua **Área do Beneficiário** do plano de saúde Norden pela primeira vez, conecte-se à internet e tenha sua carteirinha ou dados do seu contrato em mãos.

Siga os passos:

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

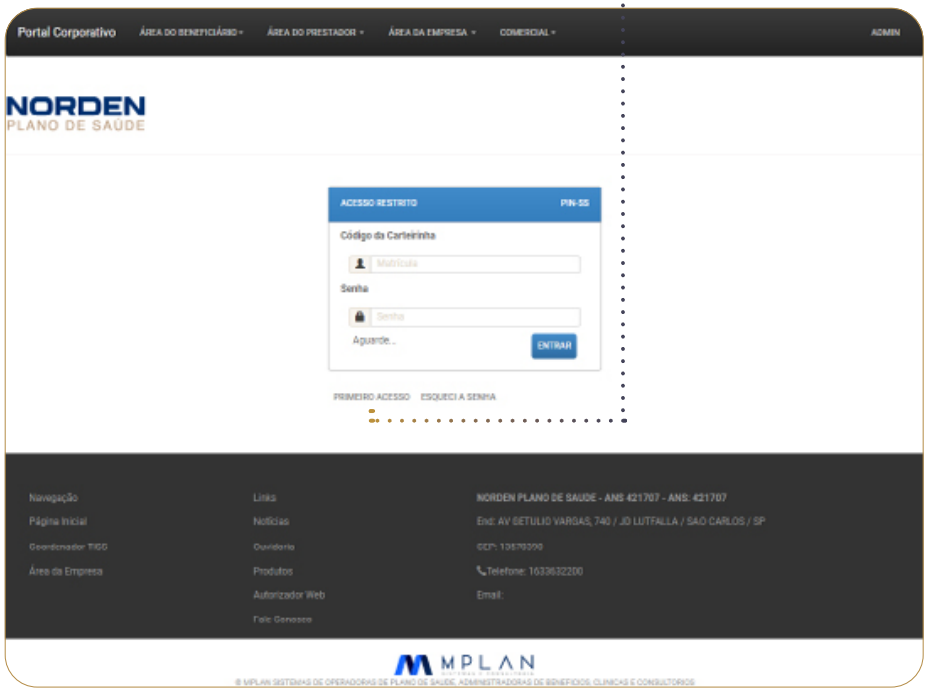


2 No menu de "Facilidades", selecione "Área do Beneficiário", terceiro subitem do submenu "Usar".



Saiba como acessar a Área do Beneficiário

2 Você será direcionado(a) ao endereço: http://www.planoonline.com.br/portal/acesso-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**".



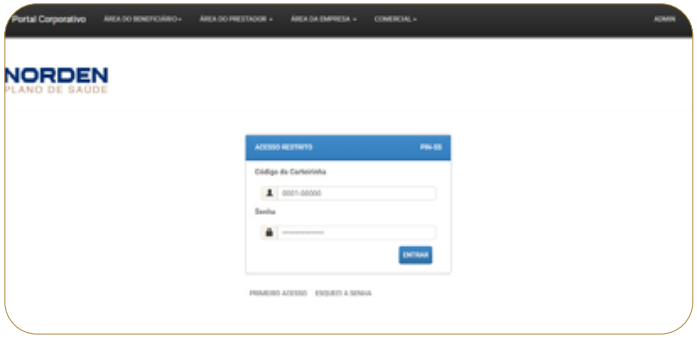
- Digite os primeiros 10 (dez) números do seu código de beneficiário.
- Em seguida, digite seu CPF.
- Digite um e-mail válido. De preferência, o mesmo informado em sua adesão ao Plano de Saúde.
- Crie uma senha e confirme no campo seguinte. Anote sua senha em local seguro para não se esquecer. Caso se 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!**".

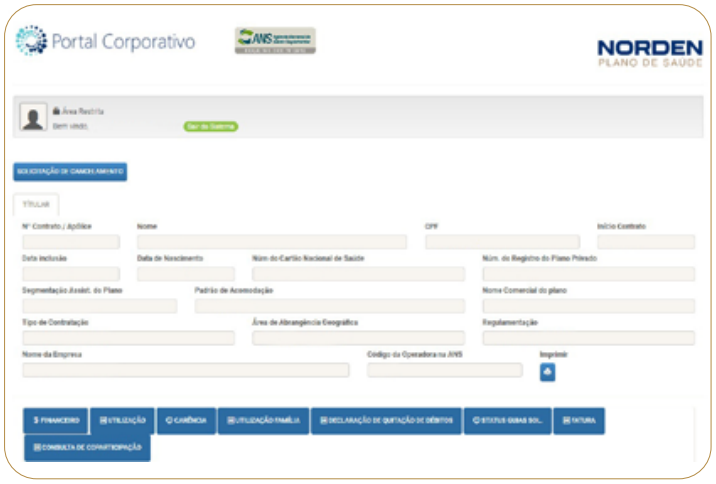


Saiba como acessar a Área do Beneficiário

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 aplicativo

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.

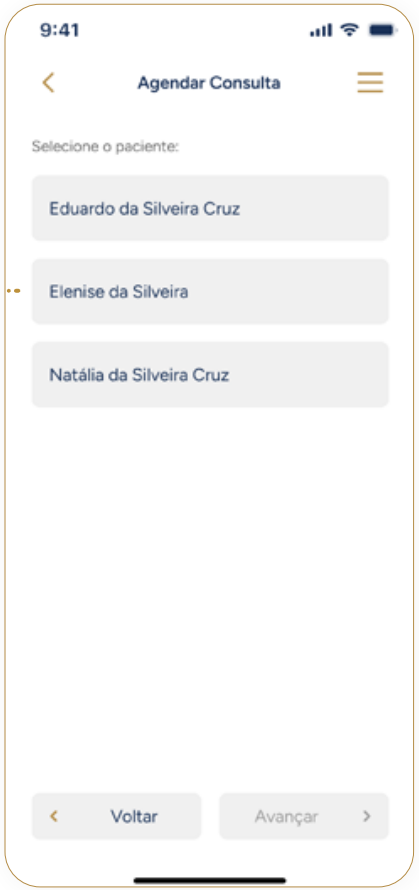


2 Na tela seguinte, clique em "Agendar Consulta".



Saiba como agendar consultas pelo aplicativo

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/

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

Saiba como agendar consultas pelo aplicativo

5 Agora você já pode escolher a especialidade desejada.



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

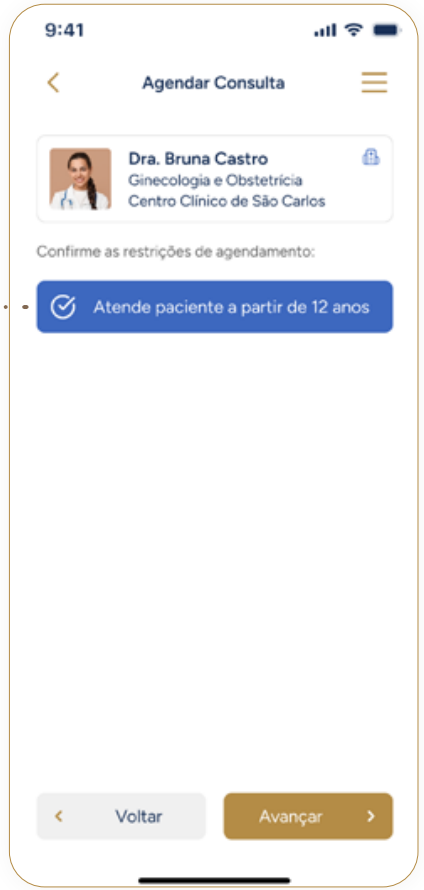


Saiba como agendar consultas pelo aplicativo

7 Selecione o modelo de consulta.



8 Alguns médicos possuem restrições de agendamento. Revise as restrições e selecione todos os campos para confirmar seu entendimento e prosseguir o agendamento.

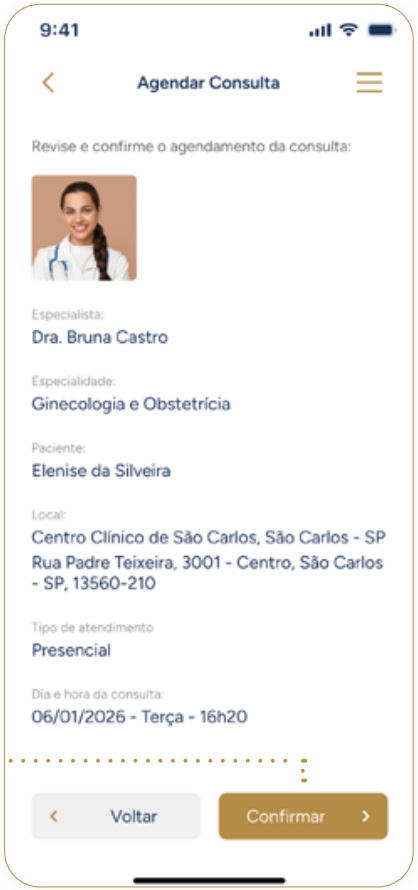


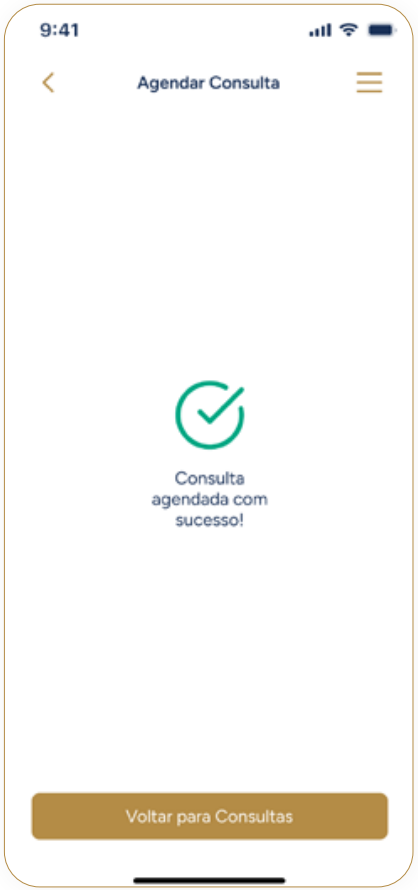
Saiba como agendar consultas pelo aplicativo

9 Escolha o dia e horário.



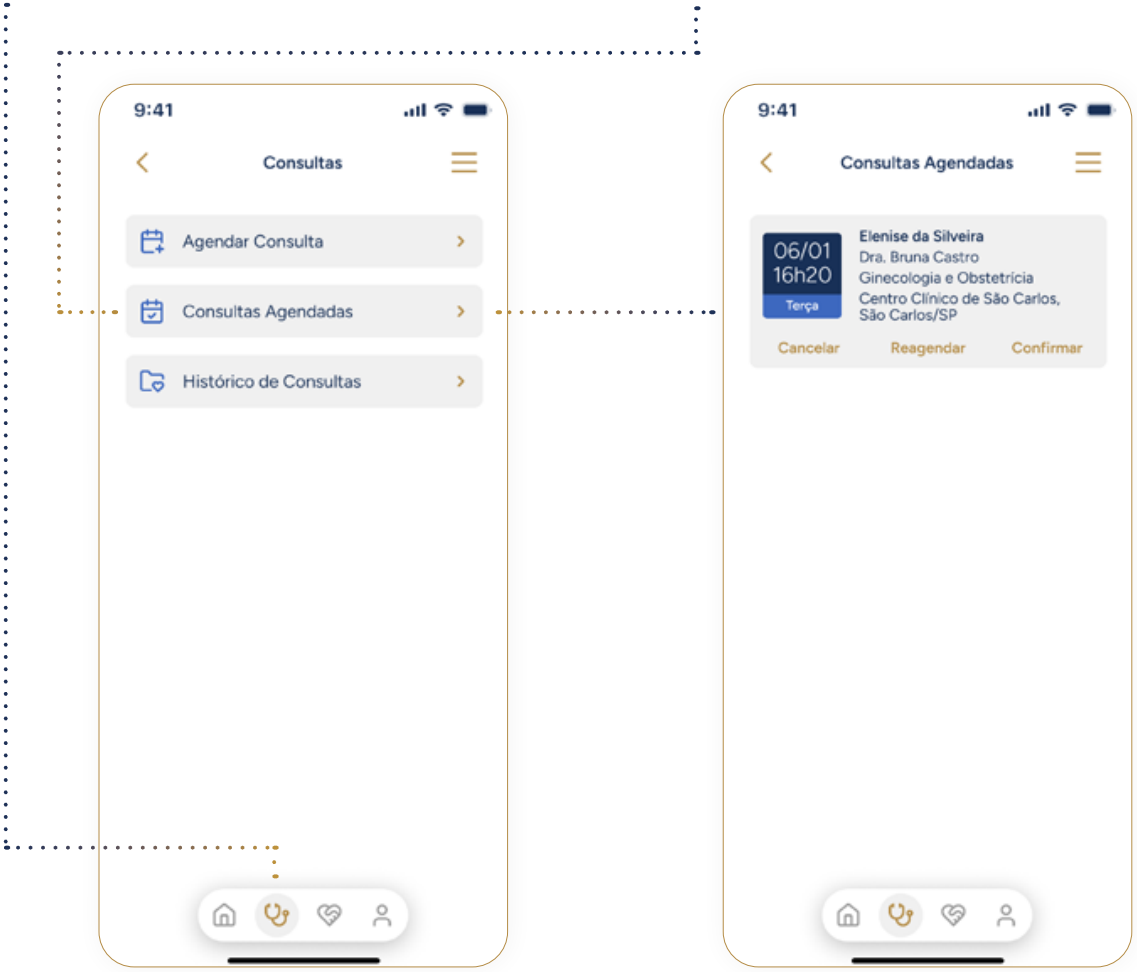
10 Depois de escolhida a data e o horário, confira os dados. Se corretos, confirme o agendamento. Pronto: sua consulta está marcada!





Saiba como agendar consultas pelo aplicativo

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"



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 site

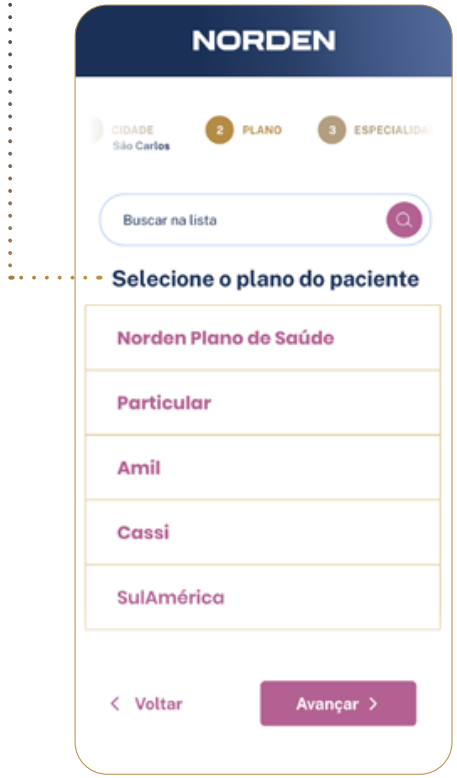
É muito fácil agendar uma consulta pelo meunorden.com.

Veja a seguir como:

1 Acesse meunorden.com e busque por Agendamentos.

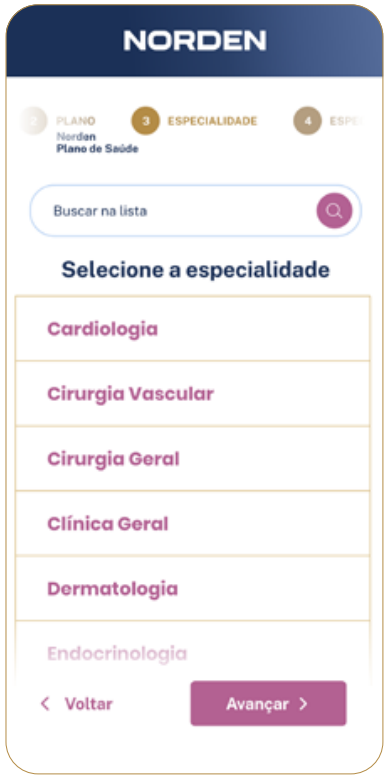


2 Selecione o plano de saúde do paciente.



Saiba como agendar consultas pelo site

3 Seleciona a especialidade.



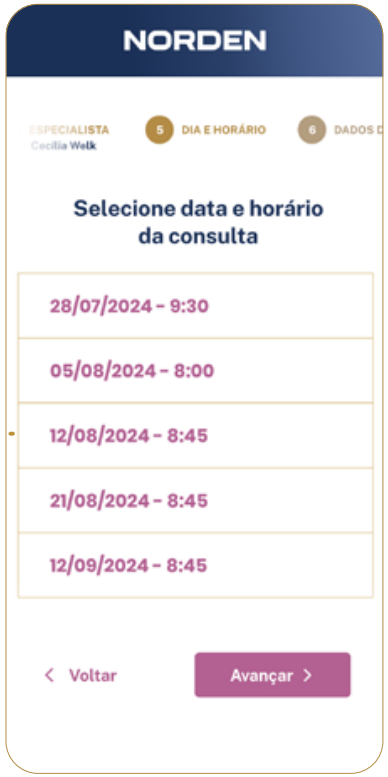
4 Veja na lista todos os especialistas disponíveis e selecione um deles.

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

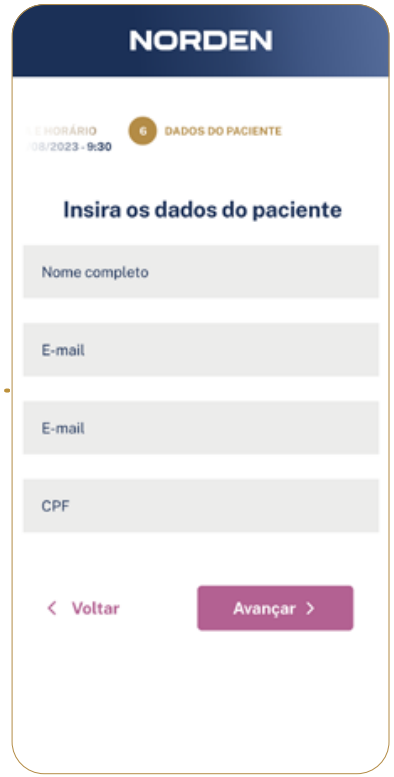
5 Agora você precisa escolher dia e hora da consulta. Veja as opções disponíveis e clique na que atende suas necessidades.



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.

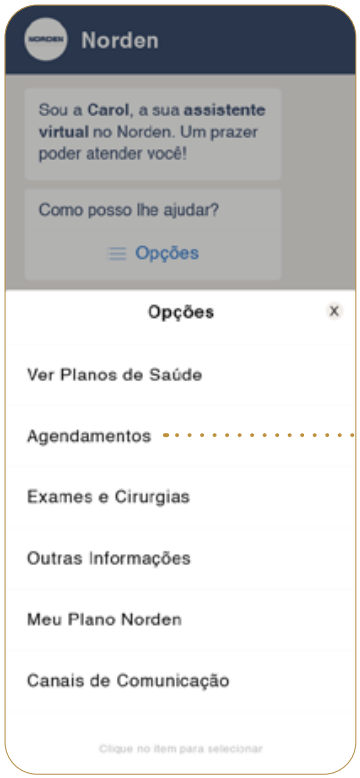
Sempre confirme a presença. Nunca falte a uma consulta agendada.

Apenas agendamentos em unidades próprias do Norden estão disponíveis no aplicativo. Se você quer agendar em outro local, entre em contato direto com o prestador ou fale com a Central de Atendimento (página 36).

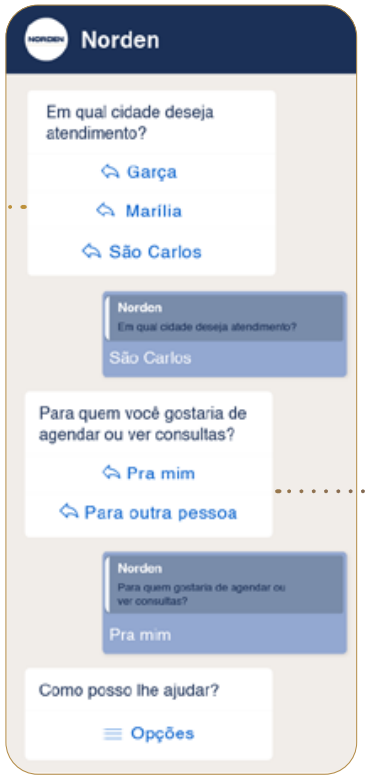
Saiba como agendar consultas pelo chat

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".



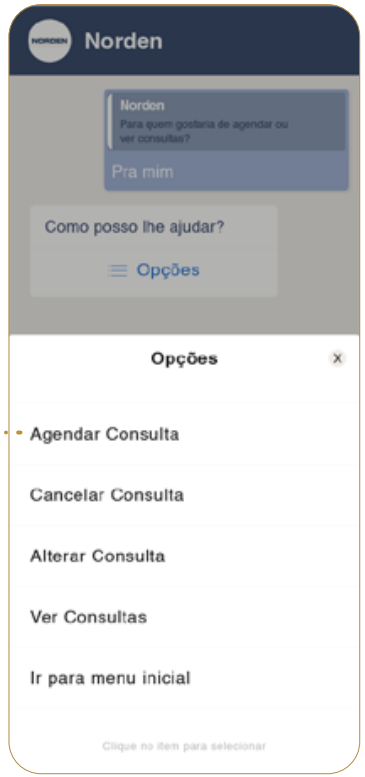
2 Indique a "Cidade" onde a consulta será realizada.



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.



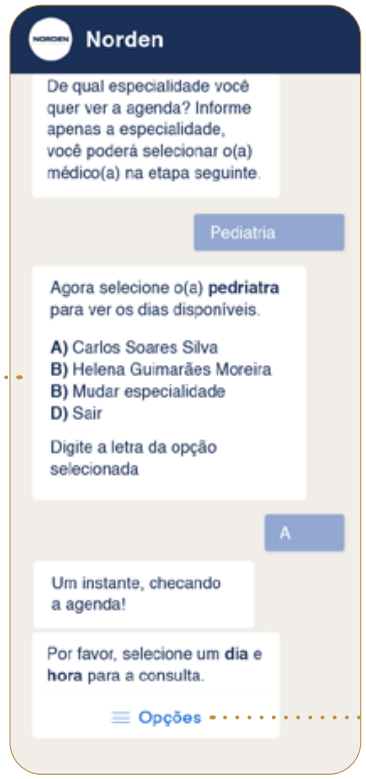
5 Escreva para qual especialidade você quer agendar.



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.

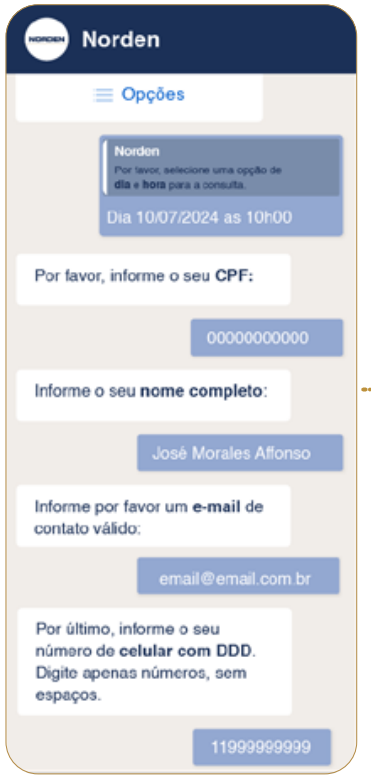


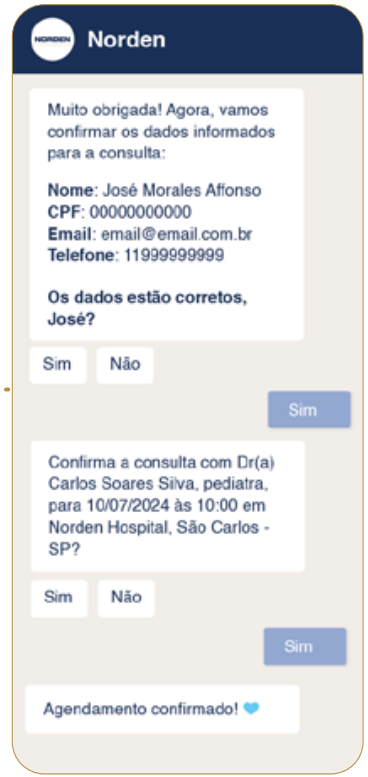
Saiba como agendar consultas pelo chat

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.





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

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

Apenas agendamentos em unidades próprias do Norden estão disponíveis no aplicativo. Para agendar em outro local, entre em contato direto com o prestador ou fale com a Central de Atendimento (página 36).

NORDEN
PLANO DE SAÚDE

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 chat, 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

oi@meunorden.com

meunorden.com/contato





NORDEN
PLANO DE SAÚDE



16 3363.2200
Rua Virgílio Malta, 1776
Vila Mesquita - Bauru, SP

meunorden.com

ANS - nº 421707
Responsável técnico:
Dr. André Luis Gomes
CRM 139.237