

Manual do Beneficiário

Edição 6 - Outubro/2023



Olá!

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

Agora você tem o melhor cuidado, com mais 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. Entregar longevidade e qualidade de vida a milhares de clientes por meio de um sistema de saúde que integra infraestrutura e tecnologia.

É acessível, eficiente e evolui junto com você.



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 nº9656/98.

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

06

CONHEÇA TODOS OS PLANOS NORDEN

07

SAIBA MAIS SOBRE SEU PLANO

11

APLICATIVO MEUNORDEN

49

CANAL DO BENEFICIÁRIO

52

NORDEN HOSPITAL
UNIDADE SÃO CARLOS

53

REDE CREDENCIADA

54

PERGUNTAS FREQUENTES

Nossos Planos

segmentação	tipos de contratação	planos
Ambulatorial	Empresarial	Plano A GA, Plano A SC
Amb + Hospitalar com Obstetrícia	Empresarial	Aliança Copart MA, Aliança VIP Copart MA, Norden Aliança, Norden Aliança Copart, Norden Aliança VIP, Norden Aliança VIP Copart
	Individual ou familiar	Plano A+, Plano A+ Copart, Plano A+ Copart GA, Plano A+ E, Plano A+ E Copart, Plano A+ E Copart GA
Odontológico	Empresarial	Aliança AMO

Para saber mais detalhes especificamente do seu plano, vá até a página

Última atualização em 23 de outubro de 2023. 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 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 23 de outubro de 2023. 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.
- Veja o Norden como uma ferramenta para planejar sua saúde. Aproveite o acesso dia e noite à sua equipe de concierges pelo celular, busque orientação sempre quando tiver dúvidas.
- 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 mesmo médico que o prescreveu. Jamais tome ou substitua remédios sem prescrição médica.
- Viva com equilíbrio. Observe a alimentação e pratique atividades físicas regularmente.

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.
- As coberturas acessíveis pelo seu plano são aquelas definidas em contrato. As áreas médicas e prestadores informados neste guia são para referência da Rede Credenciada.
- 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 o SAC: **pelo Whatsapp 16 3363-2200 ou telefone 14 3042-1005 exclusivamente para Garça, Marília e região.**
- Cuide bem do seu plano de saúde e, se tiver dependentes, oriente a fazerem o mesmo. Sempre que notar qualquer tipo de irregularidade, comunique imediatamente ao Norden.

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

• Não deixe de aproveitar aquilo que nem sempre faz bem mas lhe traz prazer e paz. O segredo está na responsabilidade e na moderação.

• Dedique um tempo valioso para a família, dedique um tempo valioso para si.

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 2023 (você pode conferir a lista a partir da página 9). Marque sua consulta pessoalmente, pelo app 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;

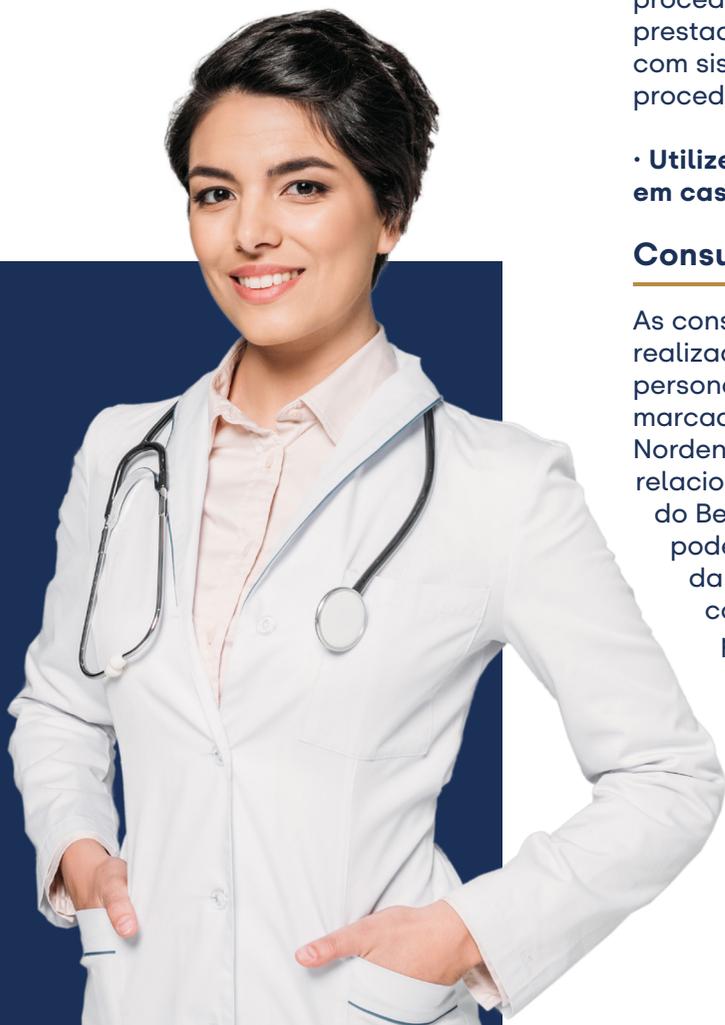
• Guia de encaminhamento, se necessário.

Qualquer orientação necessária, contatar o SAC.

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 antes de entrar em contato com o SAC do Norden.

Para solicitações em formulários (guia de papel), entre em contato com o SAC 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.

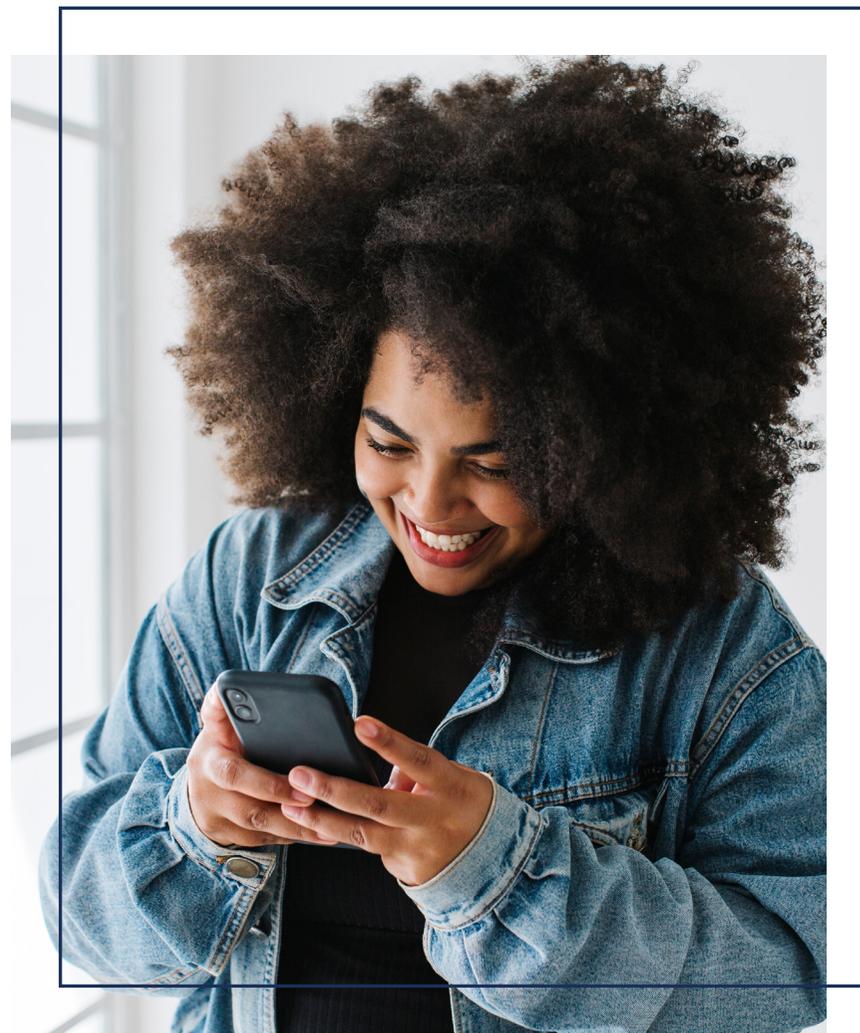
Pronto Atendimento 24h

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 o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) pelo *site* meunorden.com (na seção de Contato), pelo *email* no sac@meunorden.com ou pelo whatsapp ou telefone **16 3363-2200**. Para Garça, Marília e região, você também pode contatar pelo telefone **14 3042-1005**. Sua equipe de concierges de saúde pelo Personal Saúde também pode ajudar. Todos são canais 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 seu novo *app.*

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



ÍNDICE

13	SOBRE O APP
15	VANTAGENS DE USAR
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
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	PERGUNTAS FREQUENTES

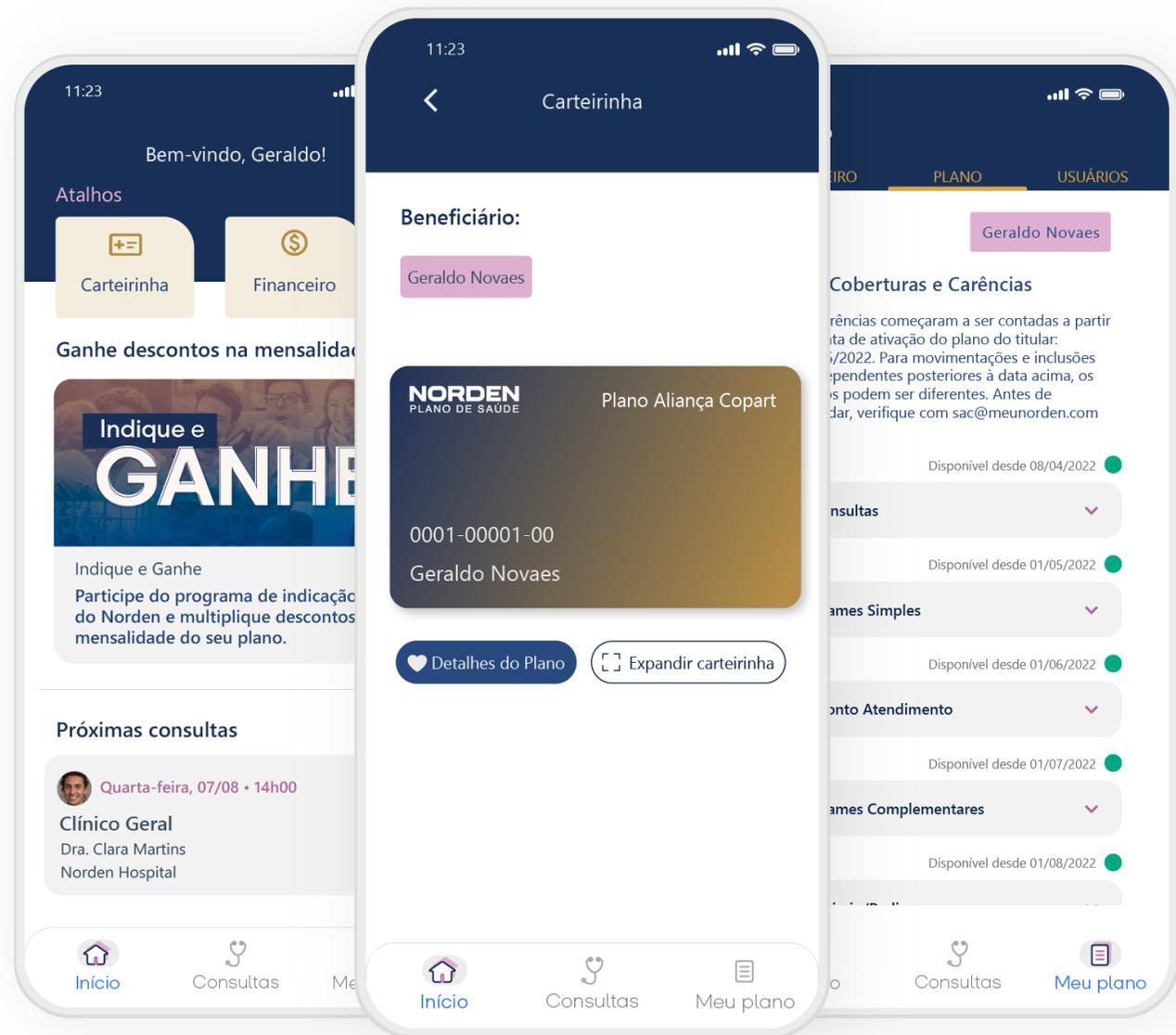
Sobre o app

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.

The screenshot shows the Nordem app's login screen. At the top, the logo reads "NORDEN PLANO DE SAÚDE". Below it, the text says "Olá, seja bem-vindo!". A message follows: "Precisamos saber quem é você, nos informe o seu CPF:". There is a text input field with the placeholder "Digite o CPF". Below the input field is a blue button labeled "Verificar cadastro". At the bottom, there is a footer with the text: "© 2022 Personal Care Operadora de Saúde S/A CNPJ: 31.097.886/0001-67". A dotted line from the text above points to the input field.

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.

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, 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:

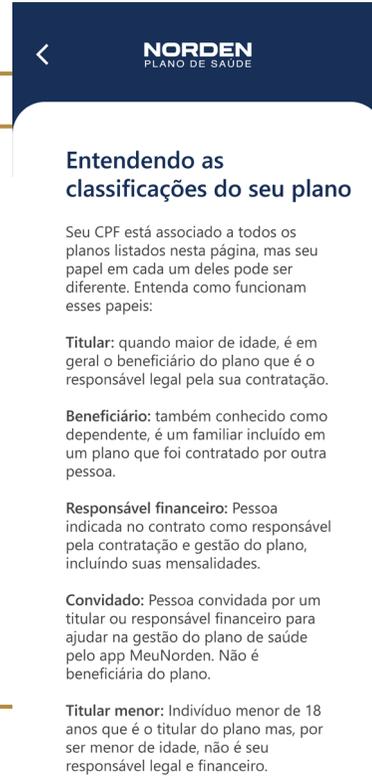


Ao adicionar um convidado, ele também aparecerá nesta tela. A partir da página 32 você verá mais sobre o que é um convidado e como adicioná-lo ou excluí-lo.

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

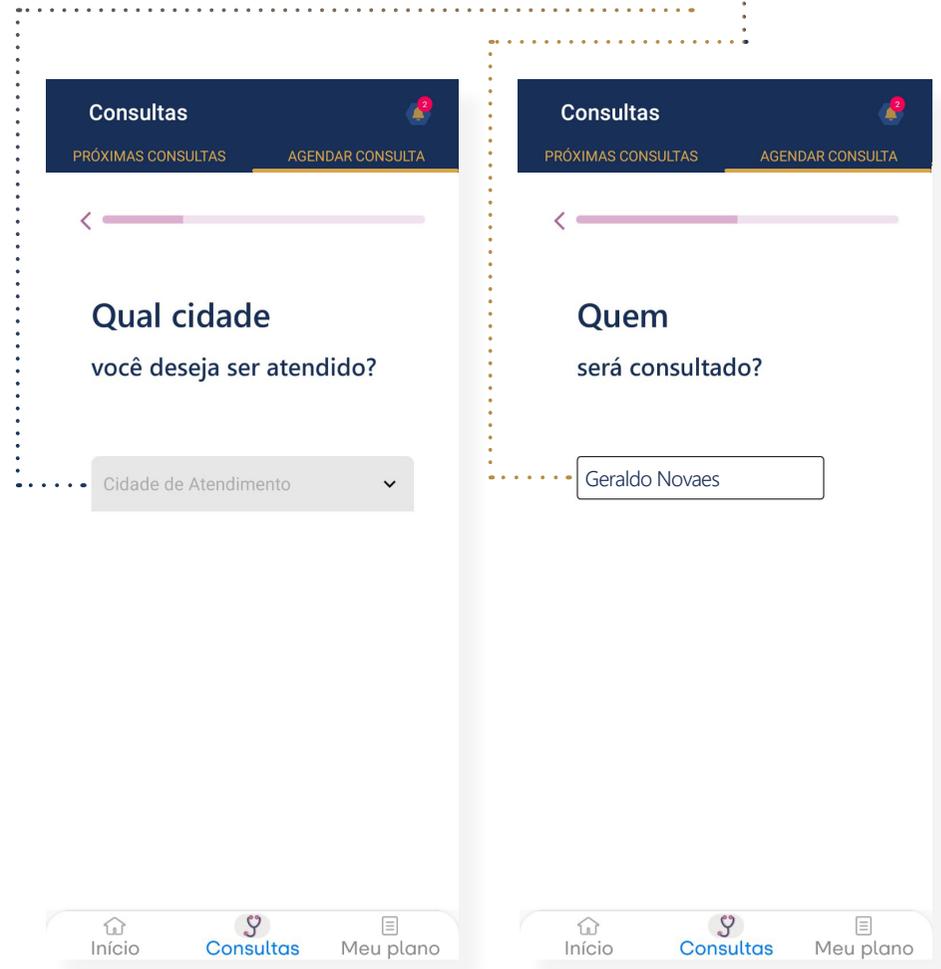
Agendar Consultas

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 ou contato direto com o prestador pelo **14 3042-1005**.

Como fazer: agendamento de consultas

3 Agora você já pode escolher a especialidade desejada.

The diagram illustrates the user flow for scheduling a consultation. It starts with the 'Qual a especialidade?' screen, where a user can search for a specialty. A dotted line indicates the transition to the 'Detalhes da especialidade' screen, which provides detailed information about the chosen specialty. Another dotted line shows the transition to the 'Clínico Geral' screen, where the user can select a specific doctor for the appointment.

Consultas

PRÓXIMAS CONSULTAS AGENDAR CONSULTA

<

Qual a especialidade?

🔍 Digite a especialidade

- Cardiologia
- Cirurgia Vascular
- Cirurgia Geral
- Clínica Geral
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologista - Hepatologista
- Geneticista

Início Consultas Meu plano

Detalhes da especialidade

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

Consultas

PRÓXIMAS CONSULTAS AGENDAR CONSULTA

✕

+ Clínico Geral

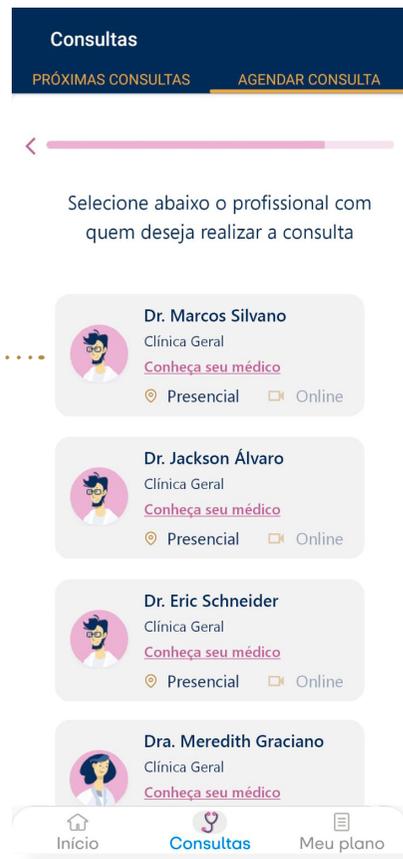
Especialidade da Medicina focada no diagnóstico e tratamento clínico das patologias em adultos, ou seja, sem cirurgia.

Agendar consulta com especialidade

Início Consultas Meu plano

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.



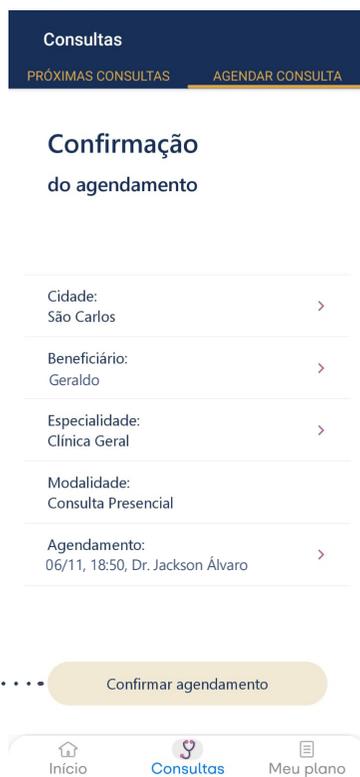
Sobre o filtro

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

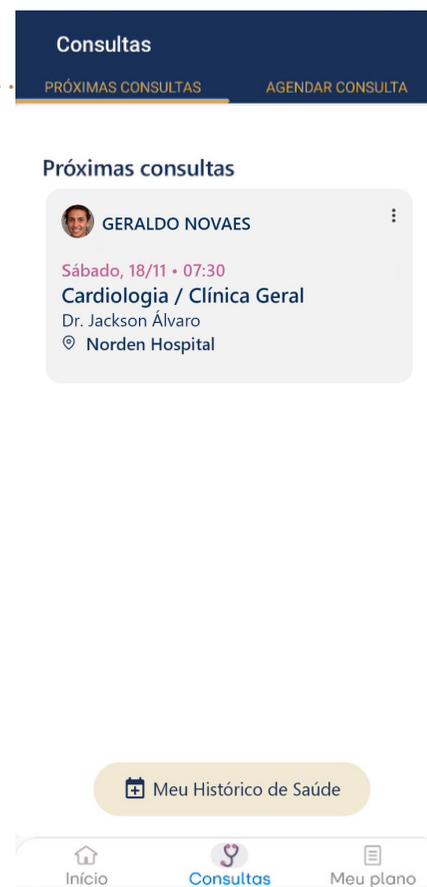


Como fazer: agendamento de consultas

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

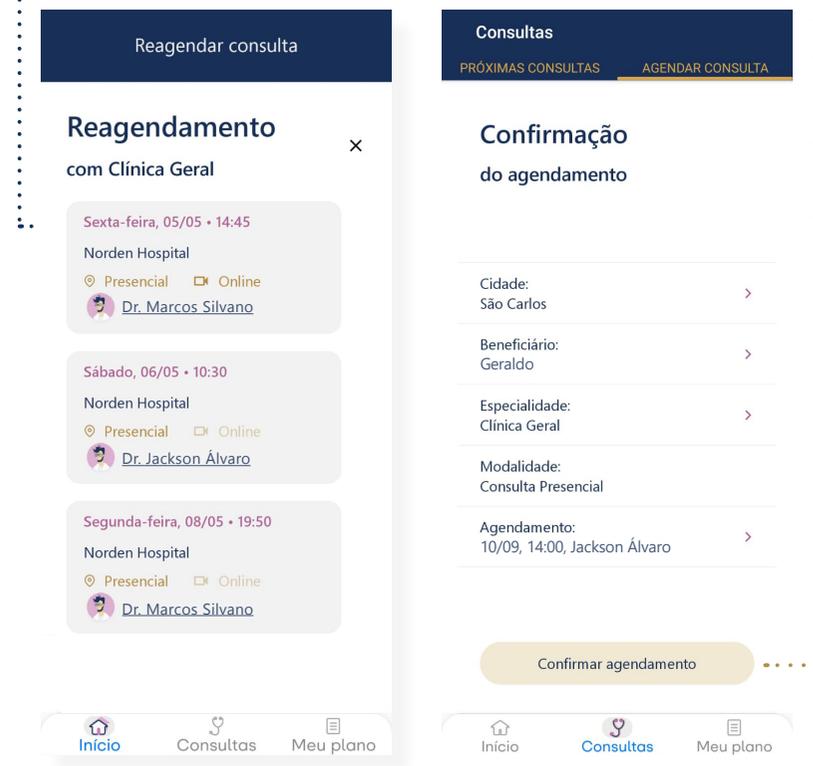
Reagendar Consultas

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”.

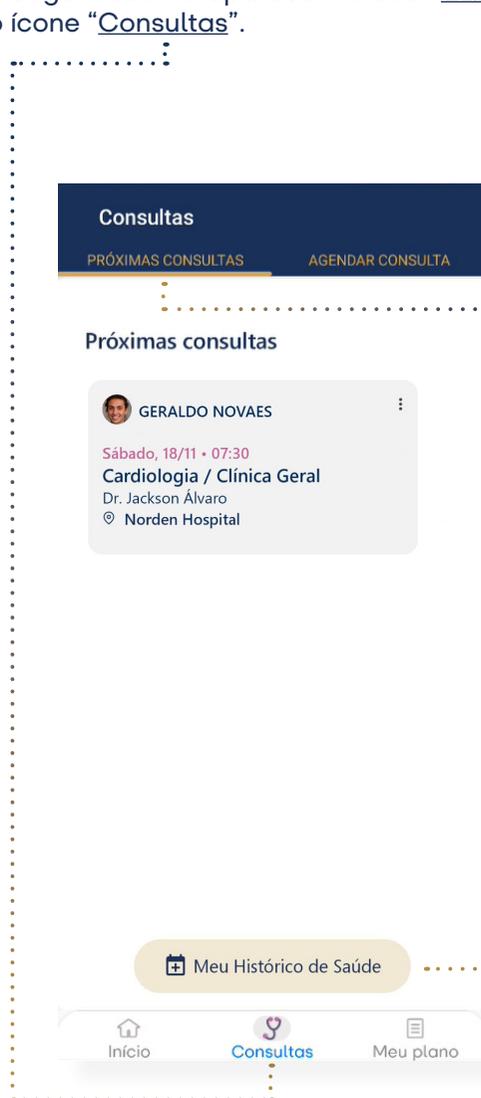


2 Em seguida, escolha a data e/ou horário que lhe convier, confira os dados da nova consulta e, se estiver tudo certo, confirme o reagendamento.



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

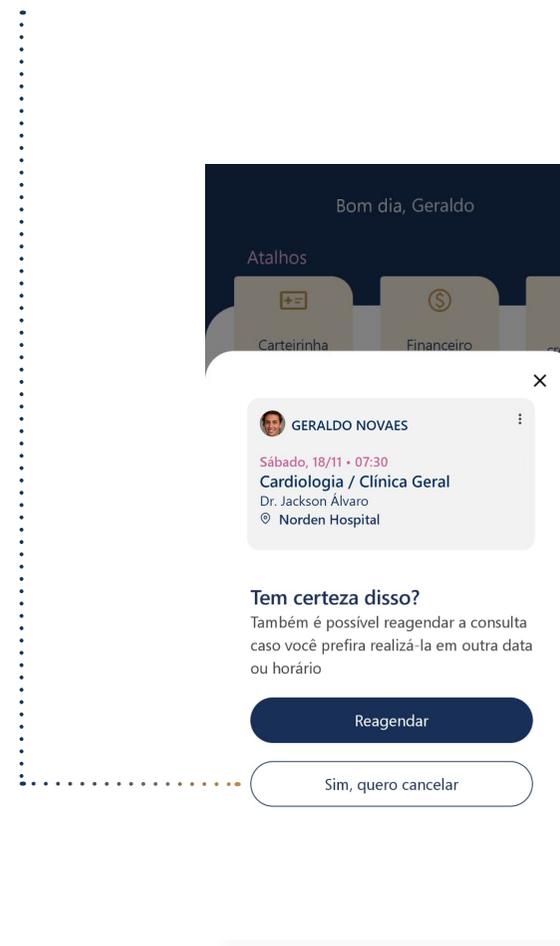
Cancelar Consultas

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”.

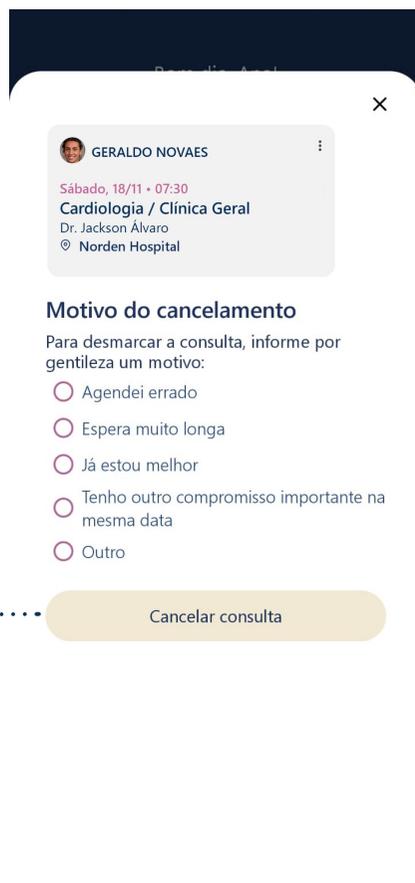


2 Se quiser somente reagendar a consulta, clique em “Reagendar”. Caso queira realmente cancelar a consulta, aperte o botão “Sim, quero cancelar”.



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.

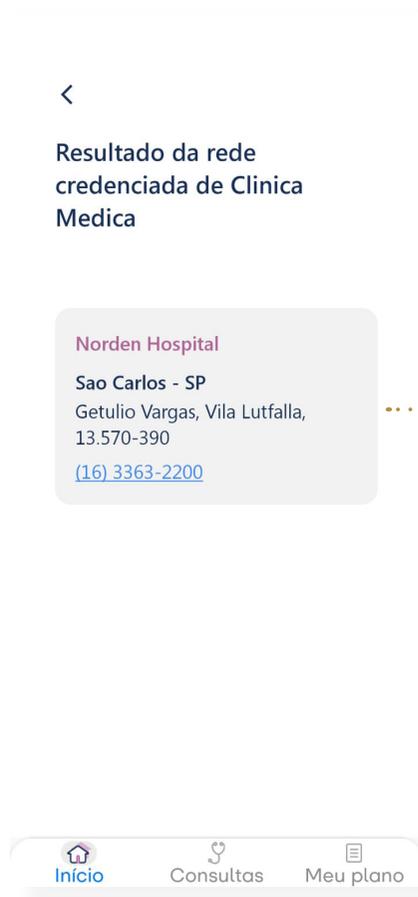


2 Digite ou selecione a especialidade.



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 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.



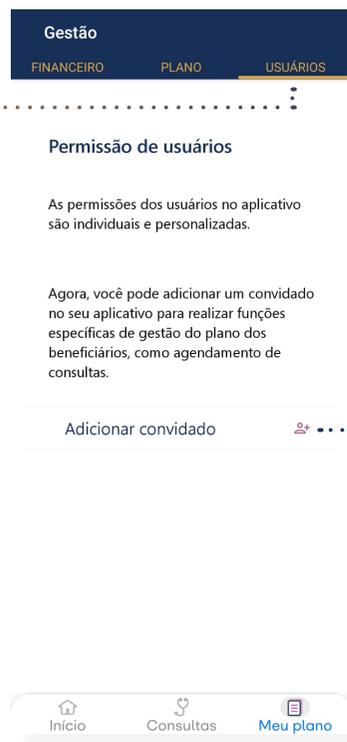
Clique sobre o nome da pessoa que você deseja ver as carências. O nome com o fundo rosa é o beneficiário cujas carências aparecem na tela.

Como fazer: adicionar um convidado

Convidar uma pessoa

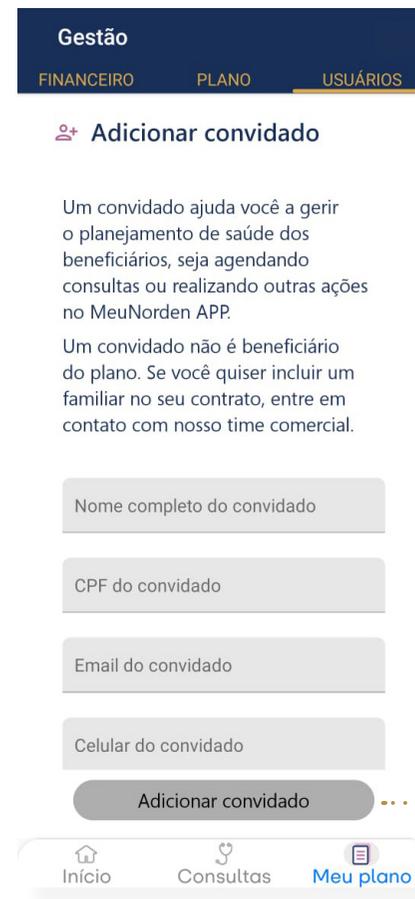
É possível adicionar um convidado no app MeuNorden. Um convidado não é beneficiário do plano, mas uma pessoa de confiança que vai lhe ajudar com a gestão da saúde. Essa pessoa terá seu próprio login e poderá fazer a gestão financeira e agendamentos com você.

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



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

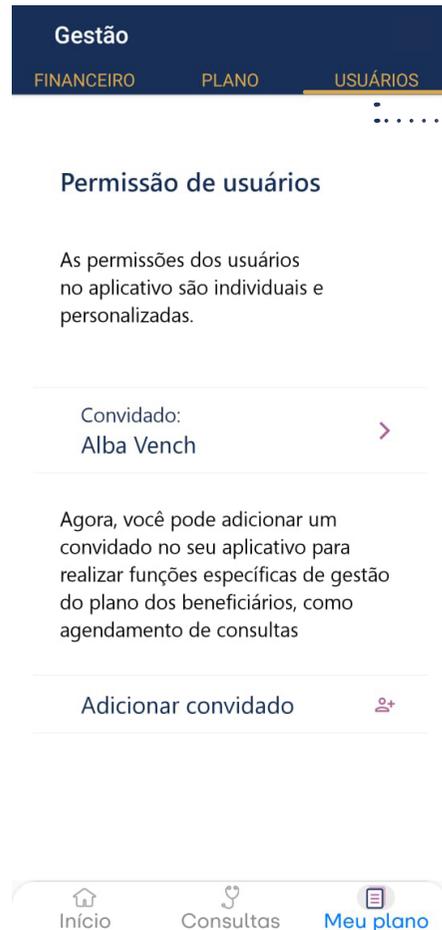
2 Preencha os dados e clique no botão “Adicionar convidado”. Pronto, a pessoa está adicionada!



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.

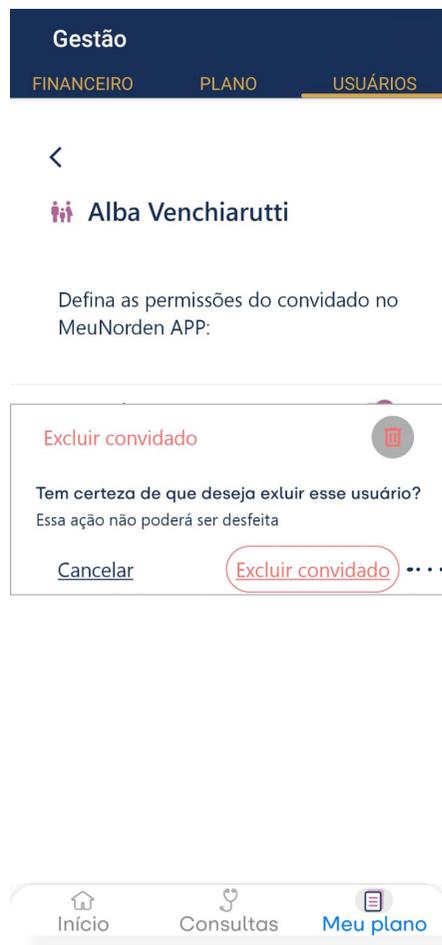


2 Clique em “Excluir convidado”.

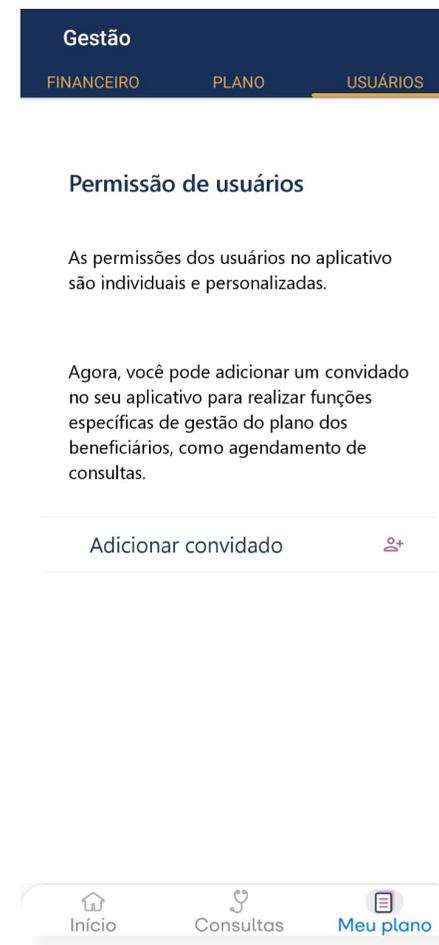


Como fazer: exclusão de um convidado

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

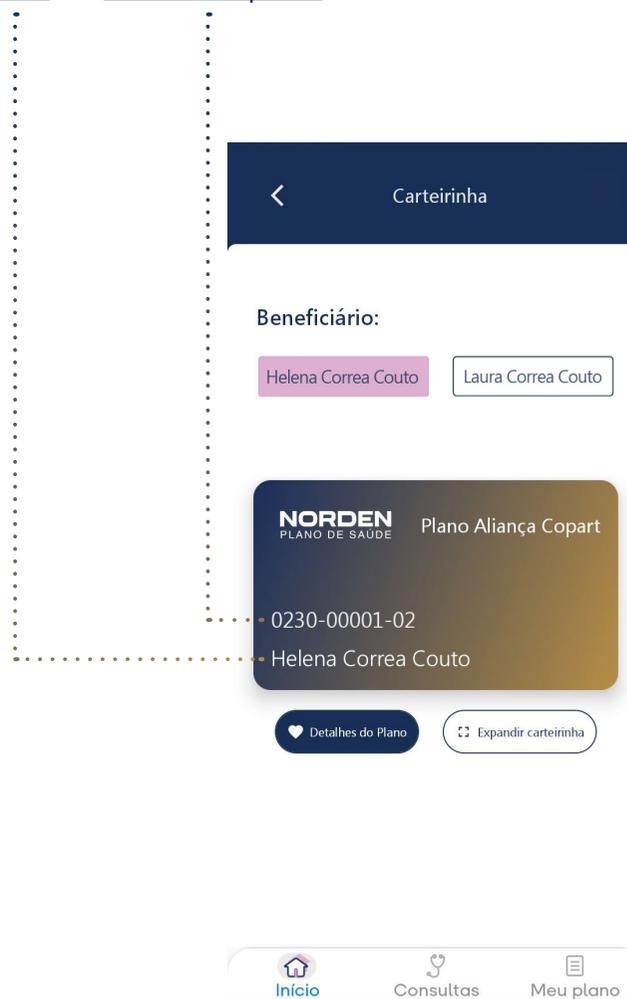
Acessar carteirinha digital

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”.

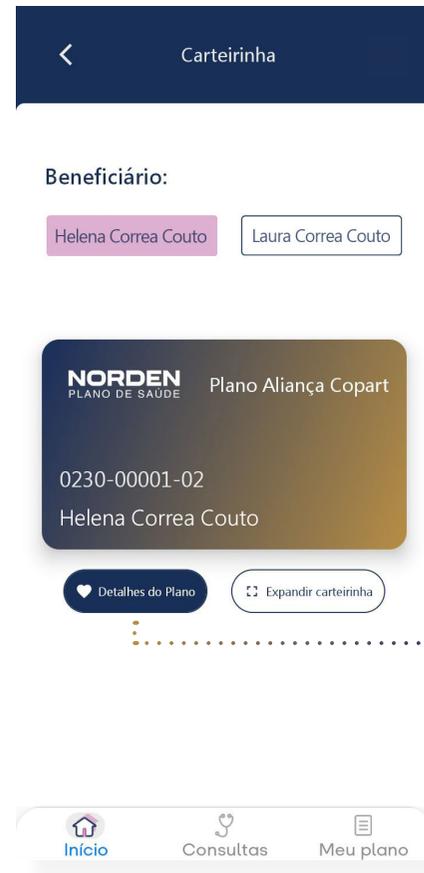


2 Na próxima tela, há informações básicas da sua carteirinha, como nome e o número do plano.



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”.



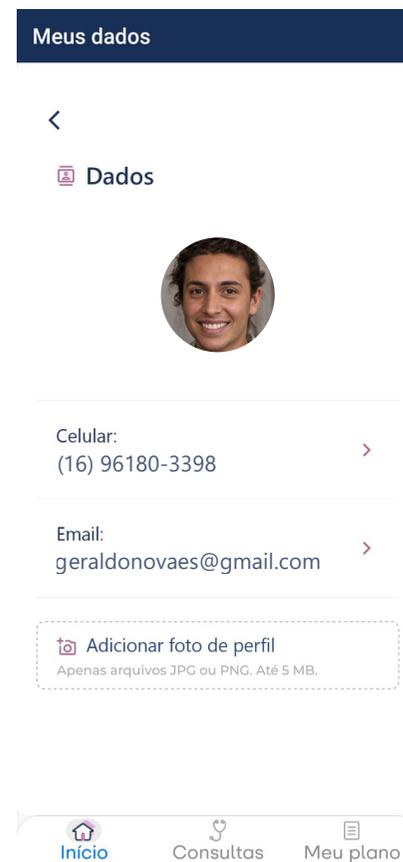
Lembre-se que as atualizações não são feitas na hora, precisam passar por aprovação da equipe do Norden.

Como fazer: atualização de cadastro

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

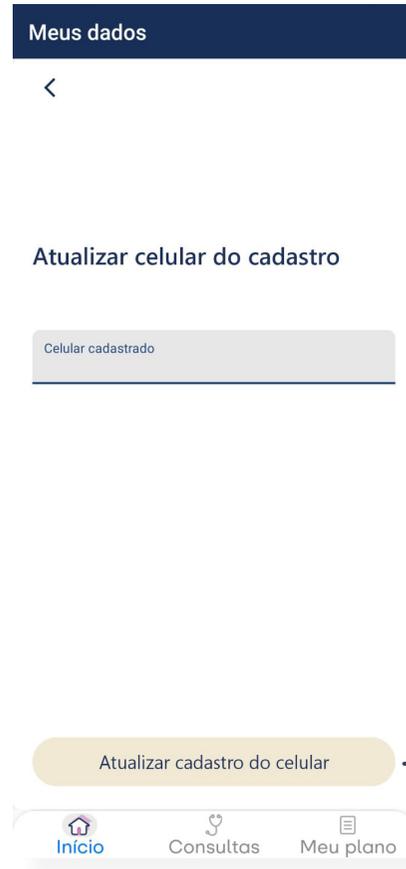


3 A.2 Clique sobre “Celular”.

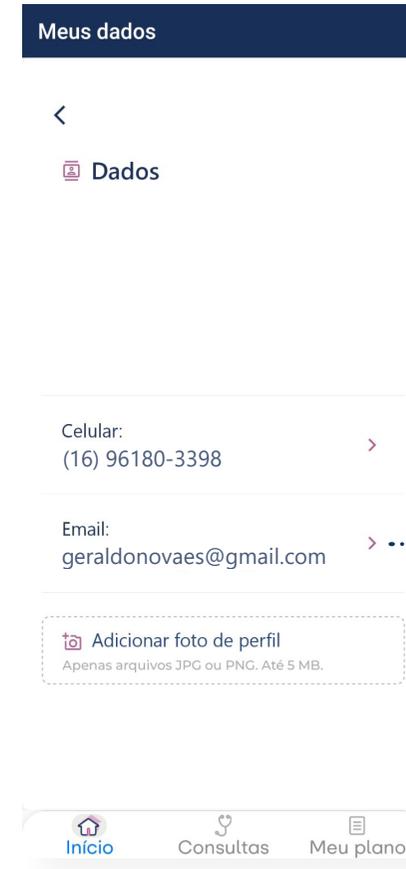


Como fazer: atualização de cadastro

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.

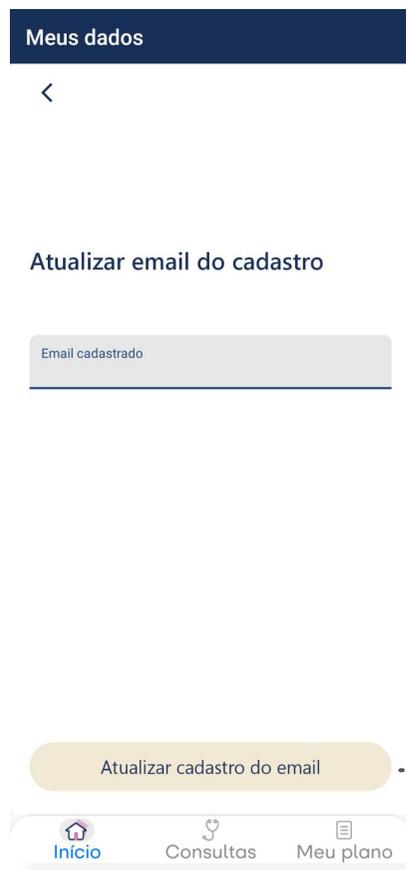


3 B.1 Para atualizar o “*email*”, clique sobre ele.



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.

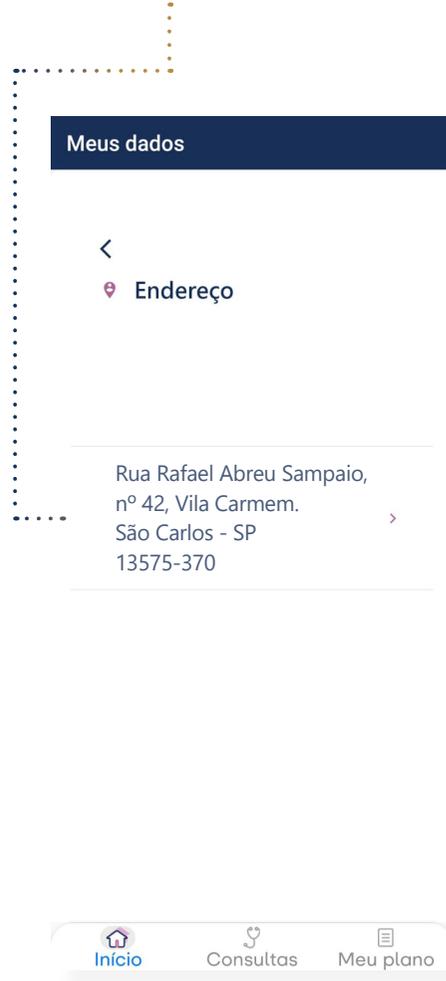


3 C.1 Para atualizar o endereço, clique no botão de “Endereço”, em “Meus Dados”.



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:

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
---------------	------------------	-----------------	-----------------------	----------	-----------	----------------	--------

- Se eu tiver um plano exclusivamente hospitalar, consigo ver o agendamento de consultas pelo app MeuNorden e posso agendar pelo plano?

Não. O plano hospitalar não cobre consultas médicas, mesmo que o agendamento para você esteja aberto no aplicativo e outros canais do Norden o valor da consulta particular — ou com descontos para clientes — será cobrado no local e dia do encontro com o médico. Para ter a cobertura de consultas é necessário adicionar a segmentação ambulatorial ao seu plano.
- Para quem aparece a gestão de planos?
- Como funciona o acesso ao aplicativo MeuNorden?
- Quem tem acesso ao MeuNorden App?
- Em quanto tempo a solicitação de mudança de endereço ou cadastro é aprovada?

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 repostas 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.

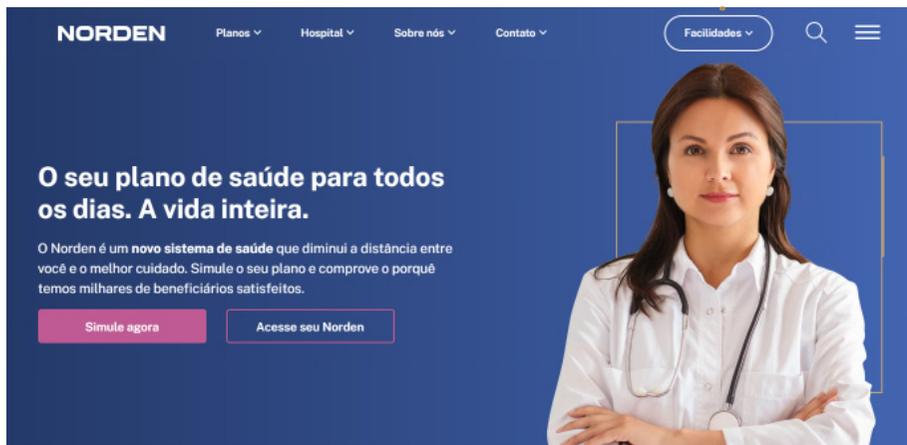
- **WhatsApp e telefone:** [16 3363-2200](tel:1633632200)
- **E-mail:** sac@meunorden.com
- **Formulário de contato no site:** meunorden.com/contato/formulario-contato

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:

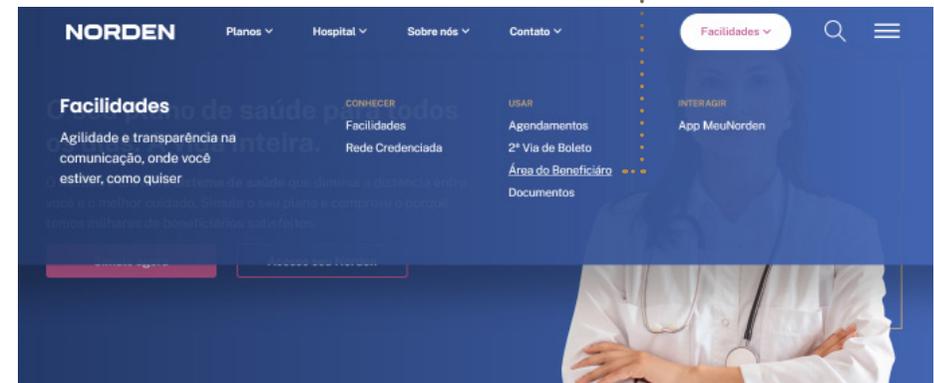
1 Acesse www.meunorden.com e clique no botão “Facilidades”, na parte superior do site.



6 motivos para planejar sua saúde com o Norden.

Fomentar a sua longevidade e qualidade de vida é um propósito que levamos a sério. Veja como nosso sistema integrado de saúde proporciona o apoio que necessita:

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

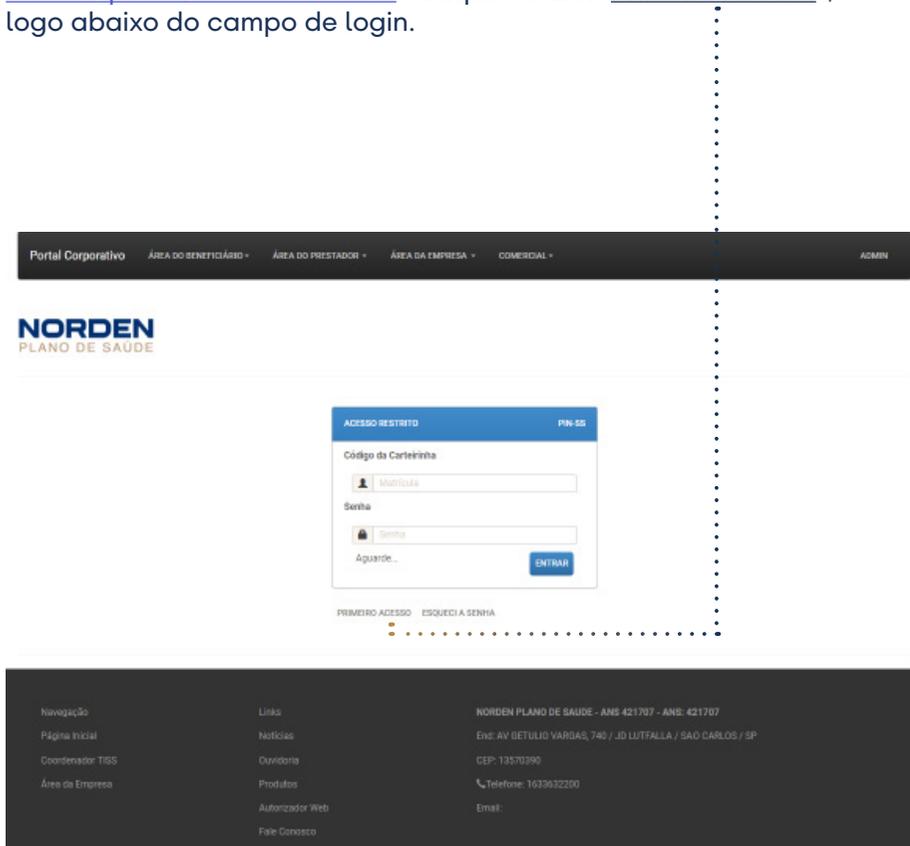


6 motivos para planejar sua saúde com o Norden.

Fomentar a sua longevidade e qualidade de vida é um propósito que levamos a sério. Veja como nosso sistema integrado de saúde proporciona o apoio que necessita:

Saiba como acessar a Área do Beneficiário

2 Você será direcionado(a) ao endereço: <http://www.planoonline.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**”.

Código da Carteirainha

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

CPF

Em seguida, digite seu CPF.

Email

Digite um *email* válido. De preferência, o mesmo informado em sua adesão ao Plano de Saúde.

Senha

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 *email* informado acima.

Confirmar a senha

SALVAR CADASTRO

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

Cadastro realizado com sucesso!

Voltar para página de acesso restrito!

Código da Carteirainha

CPF

Email

Senha

Confirmar a senha

SALVAR CADASTRO

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.



O que o Norden faz por você?

O Norden dedica-se à inovação hospitalar, buscando as melhores soluções em atendimento médico da atenção primária à medicina crítica. Hoje os serviços oferecidos vão desde Pronto Atendimento 24h até neurocirurgia de alta complexidade.

Conheça todos os serviços disponíveis em nossa unidade de São Carlos:



1 Clínica da Dor

Centro de tratamento e prevenção para todos os tipos de dores, sejam crônicas ou agudas, comandado pela equipe de Neurocirurgia do Norden Hospital.

2 Central de Exames

A coleta de exames laboratoriais é realizada no local, além de raio-X, mamografia, ultrassonografia e todos os diagnósticos cardiovasculares, como ecocardiograma, eletrocardiograma, MAPA, Holter, doppler e outros.

Nosso setor de radiologia conta com um moderno aparelho de raios-X, disponível 24h, bem como modelos portáteis para realização de exames à beira-leito.

3 Ambulatório de Especialidades Médicas

Cobertura de atendimento para todas as especialidades médicas do Rol da ANS, como Cardiologia, Pediatria, Oftalmologia e muitas outras. Além de atenderem no local, algumas especialidades também estão disponíveis via telemedicina.

4 Ambulatório de Terapias e Sessões

Equipes multidisciplinares de saúde que oferecem atendimento de terapias e sessões para as especialidades: fisioterapia, fonoaudiologia, gerontologia, nutrição, psicologia, terapia ocupacional. Assim como ocorre para consultas médicas, o agendamento pode ser feito online pelo site, chat ou aplicativo MeuNorden.

5 Pronto Atendimento 24h

Assistência imediata para urgências e emergências, com time médico disponível todos os dias, a qualquer hora. O atendimento clínico conta com salas de Observação e Emergência e suporte para internações emergenciais na própria unidade.

6 Conforto Hospitalar: apartamentos e enfermaria

O Norden Hospital tem 16 leitos de enfermaria de alto padrão, com alas de apartamentos privativos e enfermaria com taxa de satisfação* de 96,6% em comodidade e 95,9% em atenção e gentileza.

7 Alta Complexidade

Isolamento com pressão negativa para doenças infecto-contagiosas e 3 leitos de cuidados avançados com todos os recursos necessários para tratamento intensivo, incluindo hemodiálise de patologias agudas.

8 Centro Cirúrgico

O Norden Hospital tem 3 salas completas com equipamentos de última geração para realizar cirurgias e procedimentos de todas as complexidades. Recebe cirurgias oftalmológicas, gastrointestinais, proctológicas, ginecológicas, ortopédicas, dermatológicas, cirurgia plástica, neurocirurgia minimamente invasiva, entre outras.

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!

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

Tire suas dúvidas sobre o Norden Hospital e Plano de Saúde

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/contato/faq ou escaneie o QR Code abaixo:



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 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.

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:1633632200)

• **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 - nº 421707

Responsável técnico:
Dr. André Luis Gomes
CRM 139.237