

Manual APP do Beneficiário



Bem-vindo(a)!

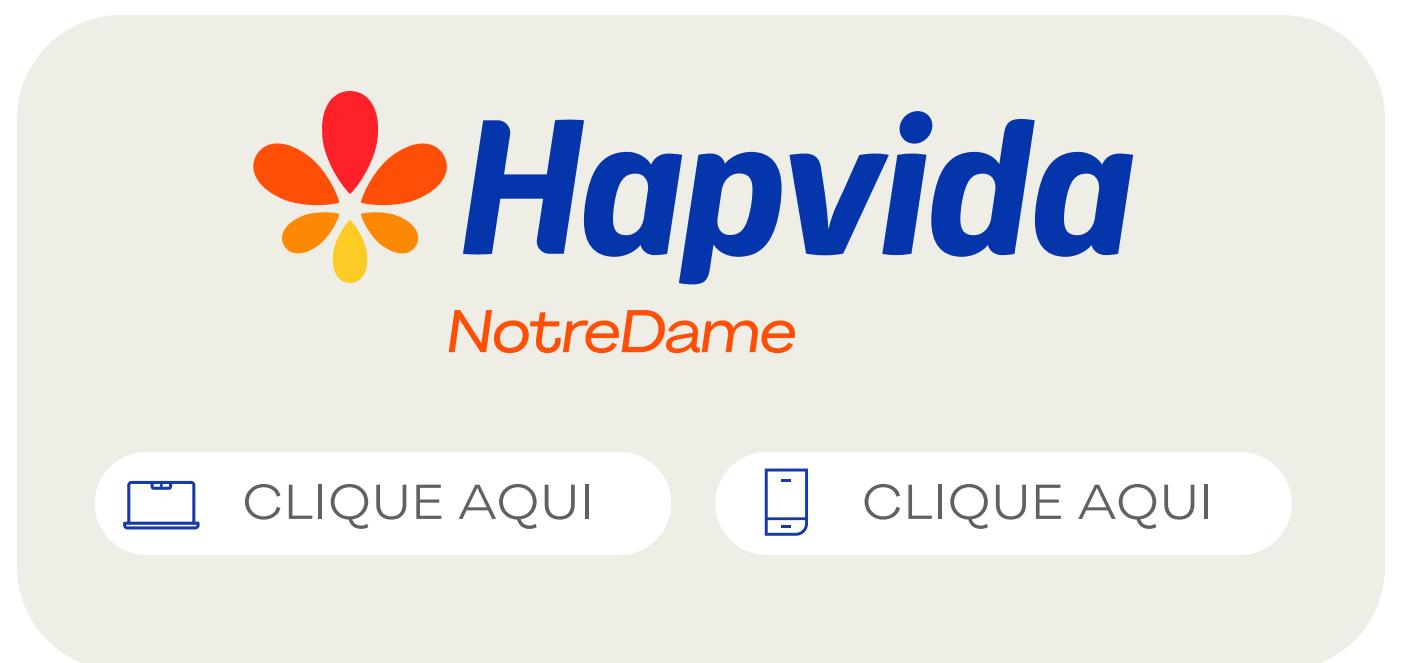
Estamos muito felizes em ter você conosco! Aqui, você encontra as principais orientações para se cadastrar no app do beneficiário e aproveitar o melhor do seu plano de saúde e odontologia.

- Cadastro
- Redefinição de senha
- Login
- Saiba como utilizar seu APP para realizar seu cadastro e aproveitar todas as funcionalidades



1 Baixe o APP do beneficiário

Clique no link abaixo da logo de sua operadora para fazer o Download do APP.

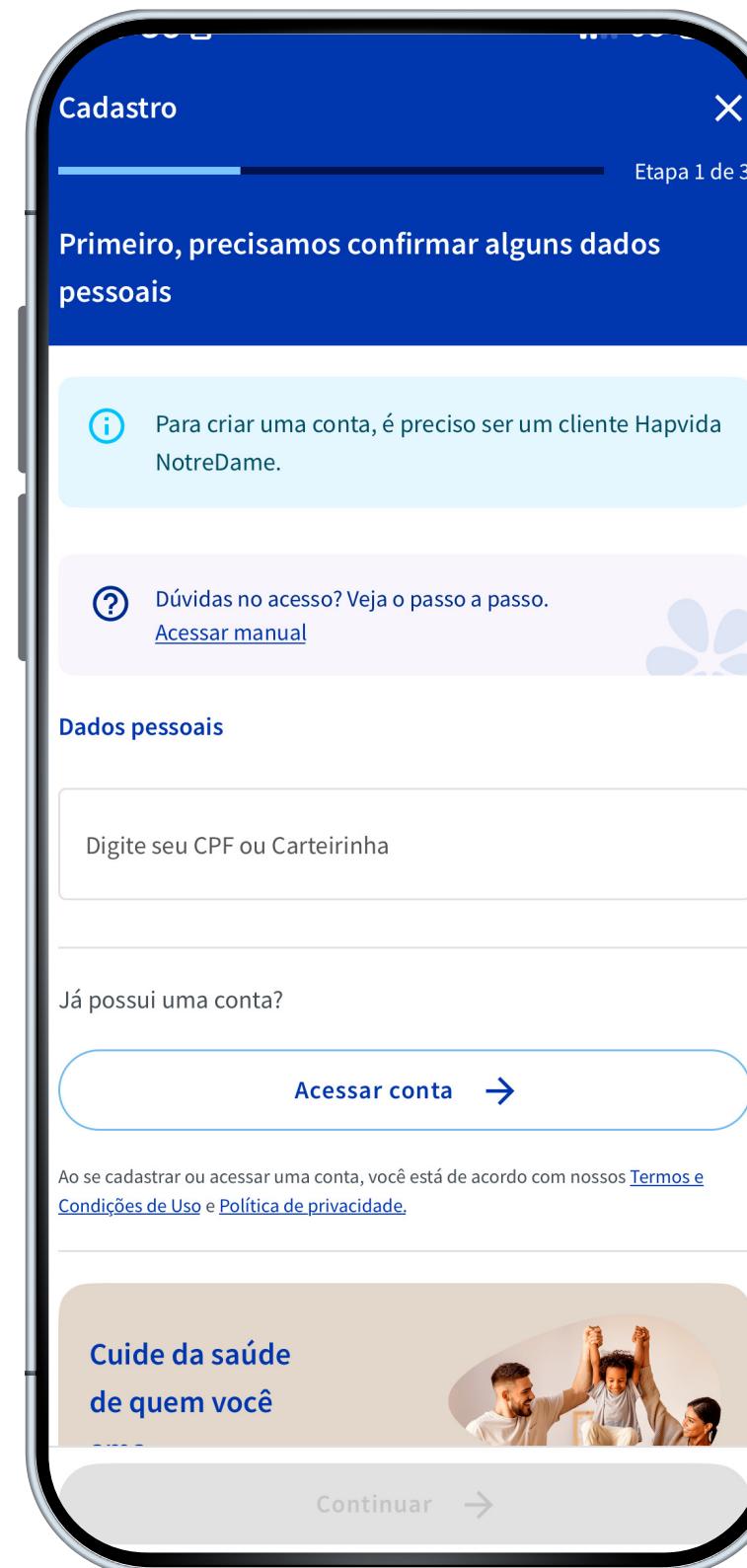


2 Cadastro

1 – Após abrir o Aplicativo, toque no botão “Fazer cadastro”.



2 – Digite o CPF ou a Carteirinha do titular e toque em “Continuar”.

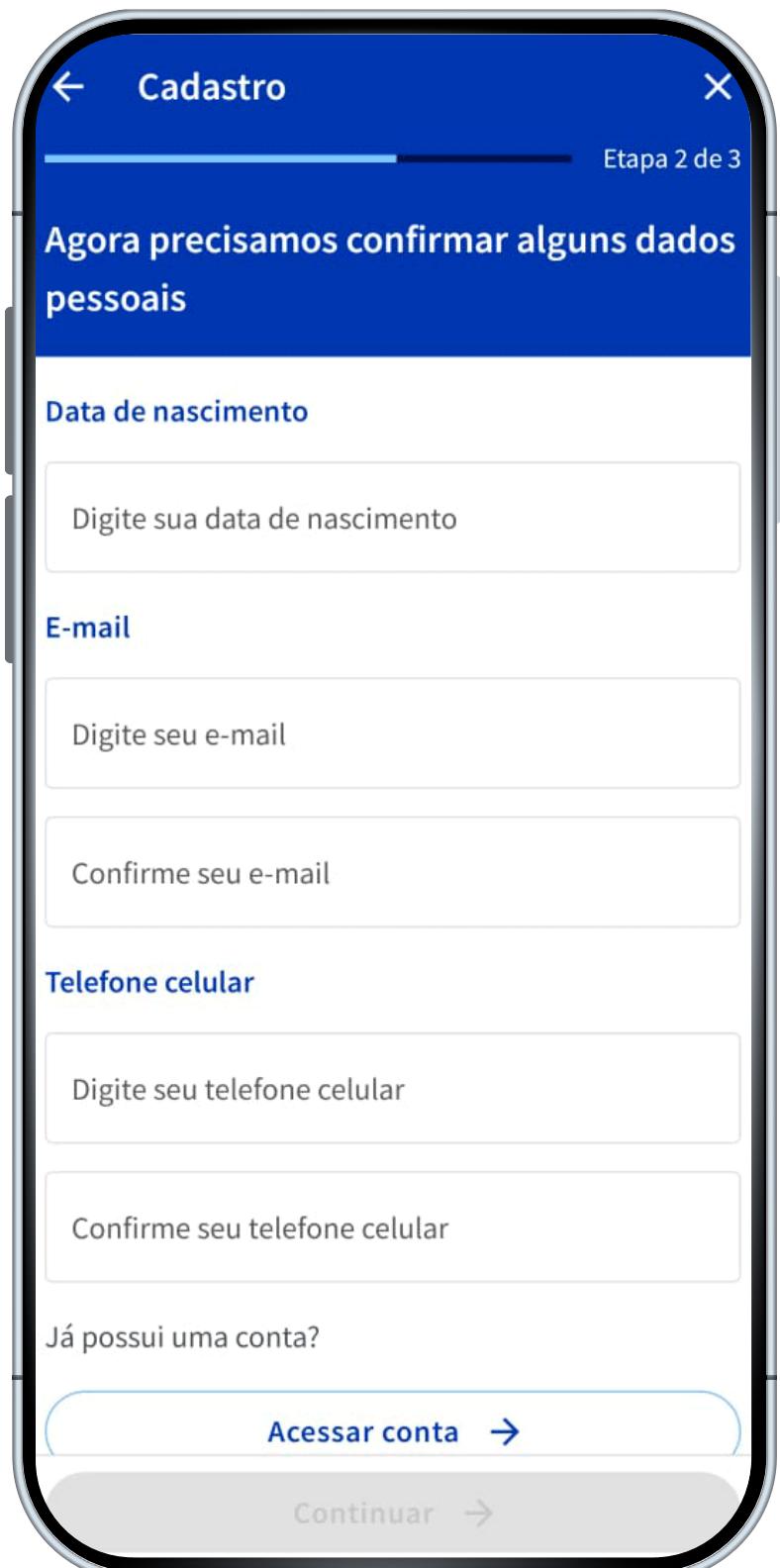


Se você já tem cadastro pelo site, não precisa realizar novamente, basta usar o mesmo login e senha.



2 Cadastro

3 – Preencha os dados solicitados pelo aplicativo.



4 – Após o preenchimento dos seus dados, toque em “Continuar”.

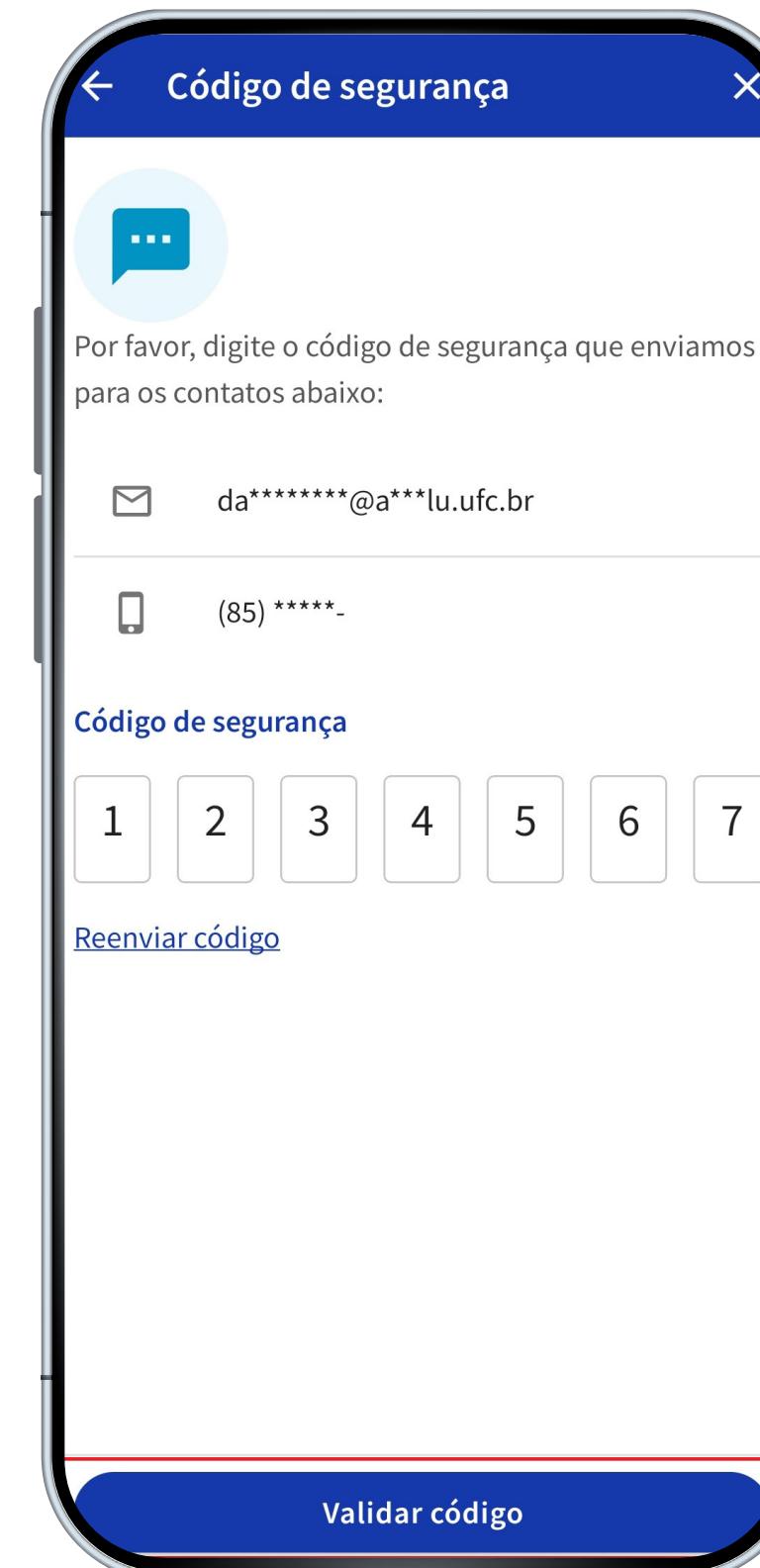


2 Cadastro

5 – Neste momento, verifique seu e-mail e SMS para pegar o código.

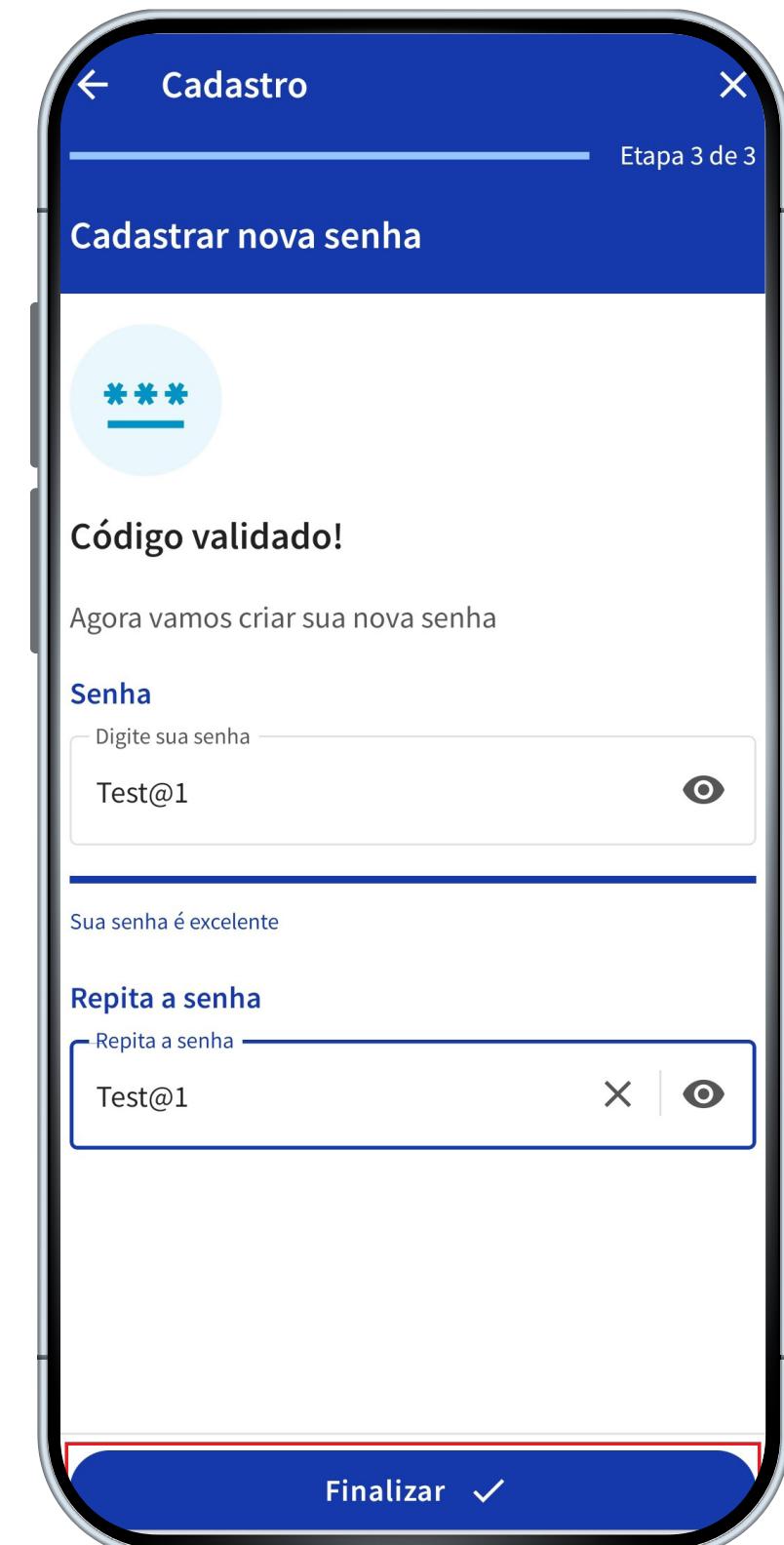


6 – Após o preenchimento do código, toque em “Validar código”.



2 Cadastro

7 – Crie uma senha de 6 caracteres, que contenha número, letra maiúscula, letra minúscula e um caractere especial.



8 – Após a criação da sua senha, o cadastro será finalizado.

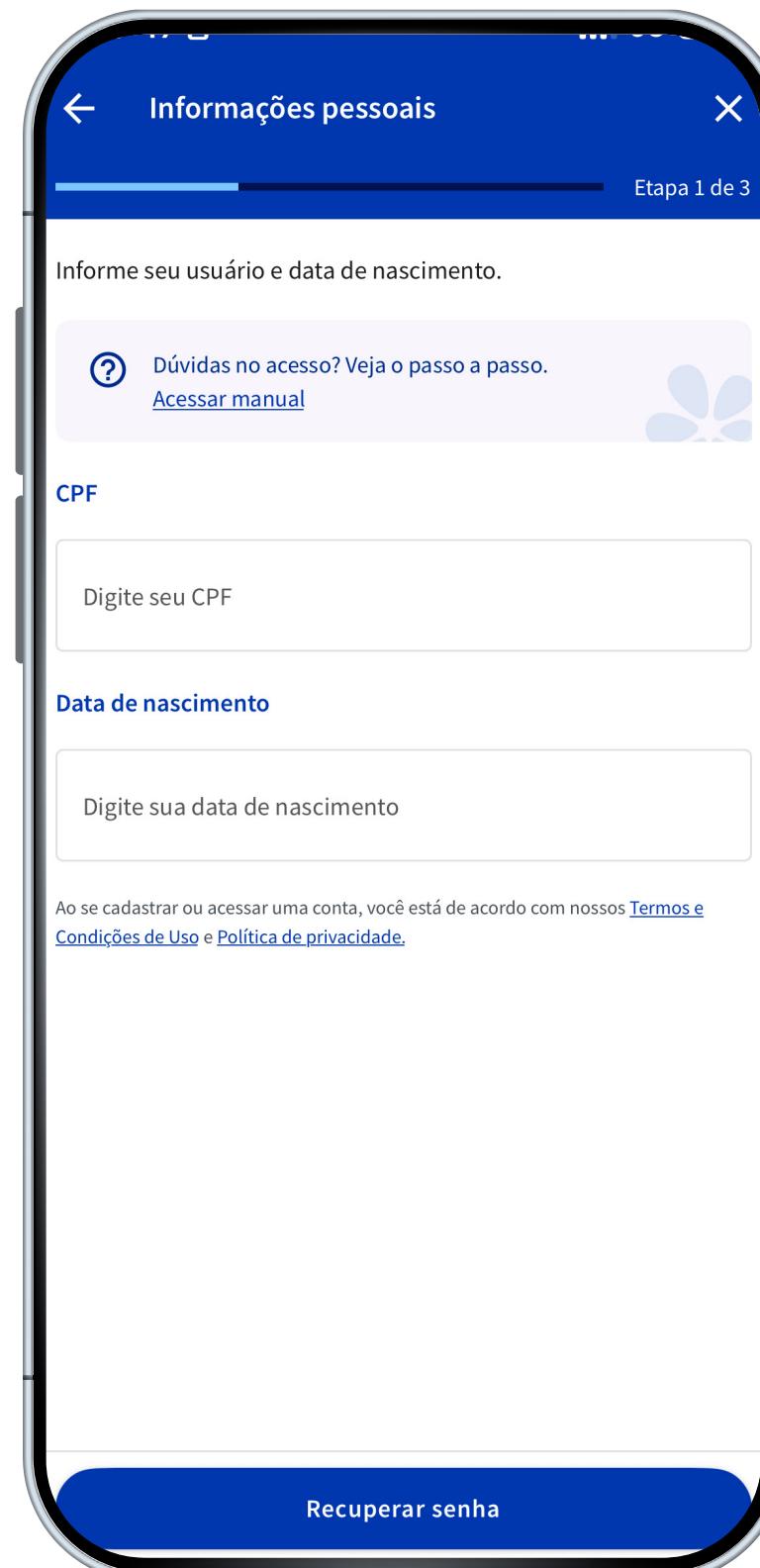


3 Redefinir senha

1 - Para redefinir sua senha, toque em “Esqueci minha senha”.

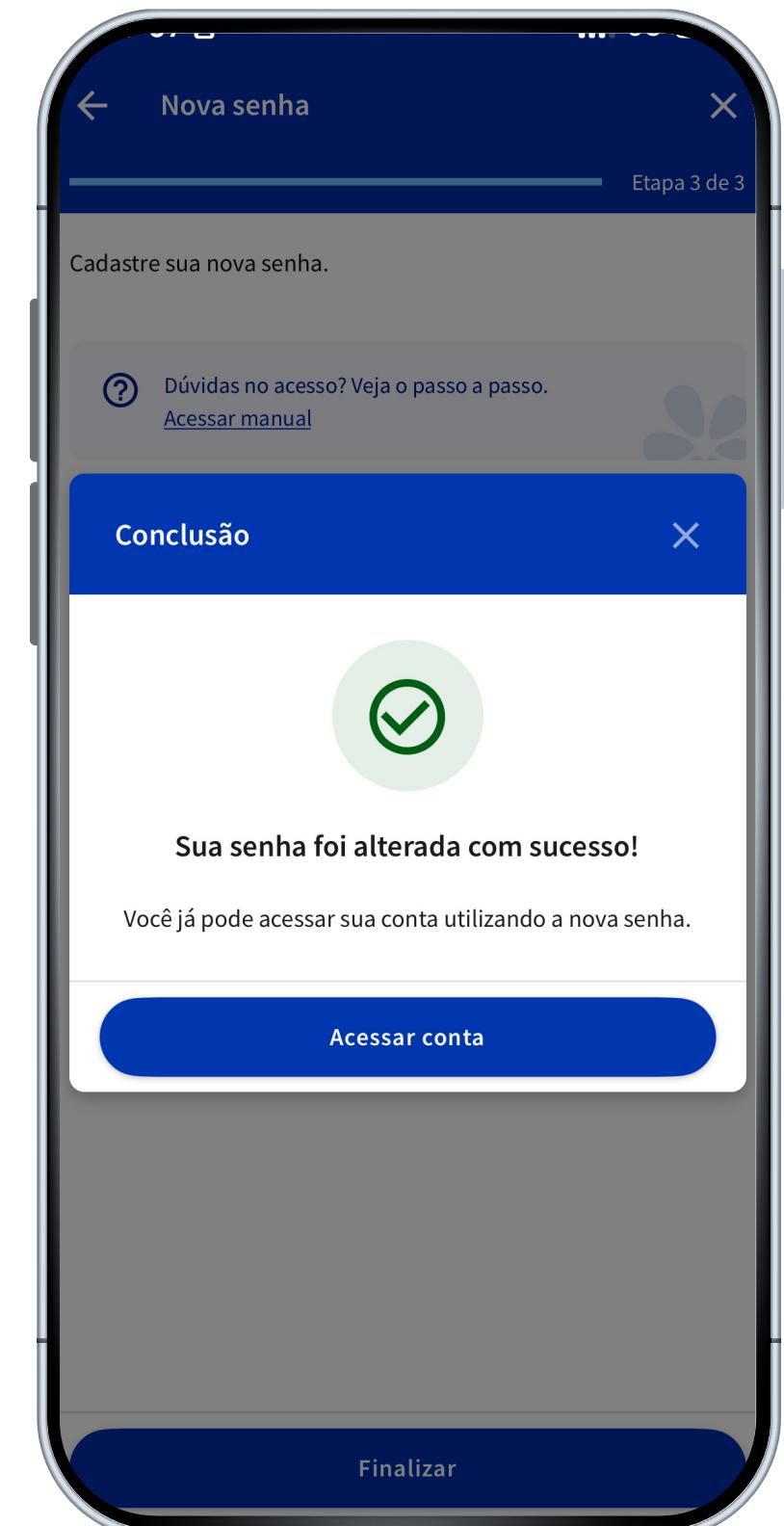


2 – Preencha o primeiro campo com o CPF do titular, carteirinha ou e-mail e no segundo campo com a data de nascimento. Depois toque no botão Recuperar senha, esse botão ficará ativo quando os campos forem preenchidos.

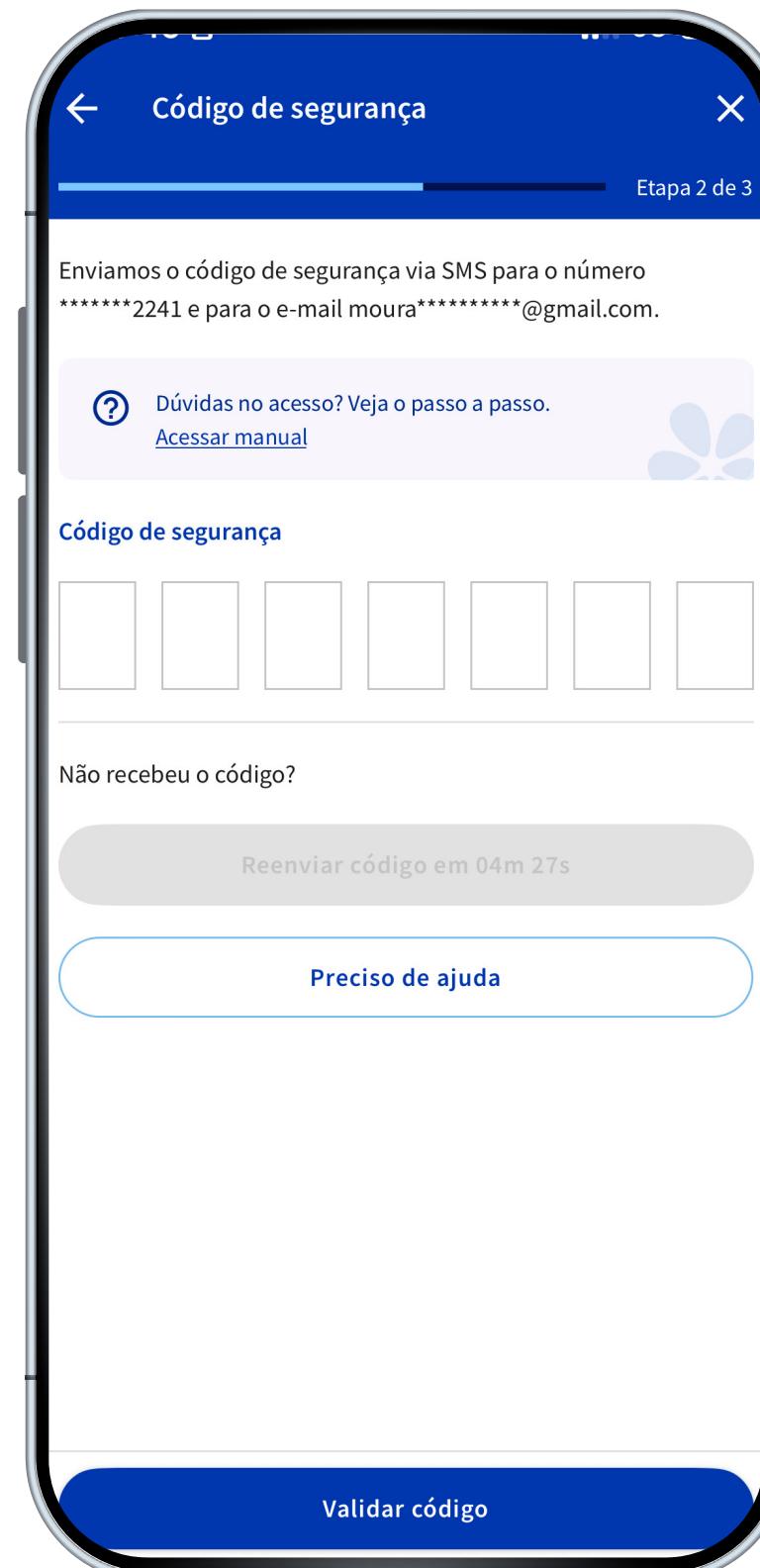


3 Redefinir senha

3 – Um código será enviado para o e-mail e telefone já cadastrados.

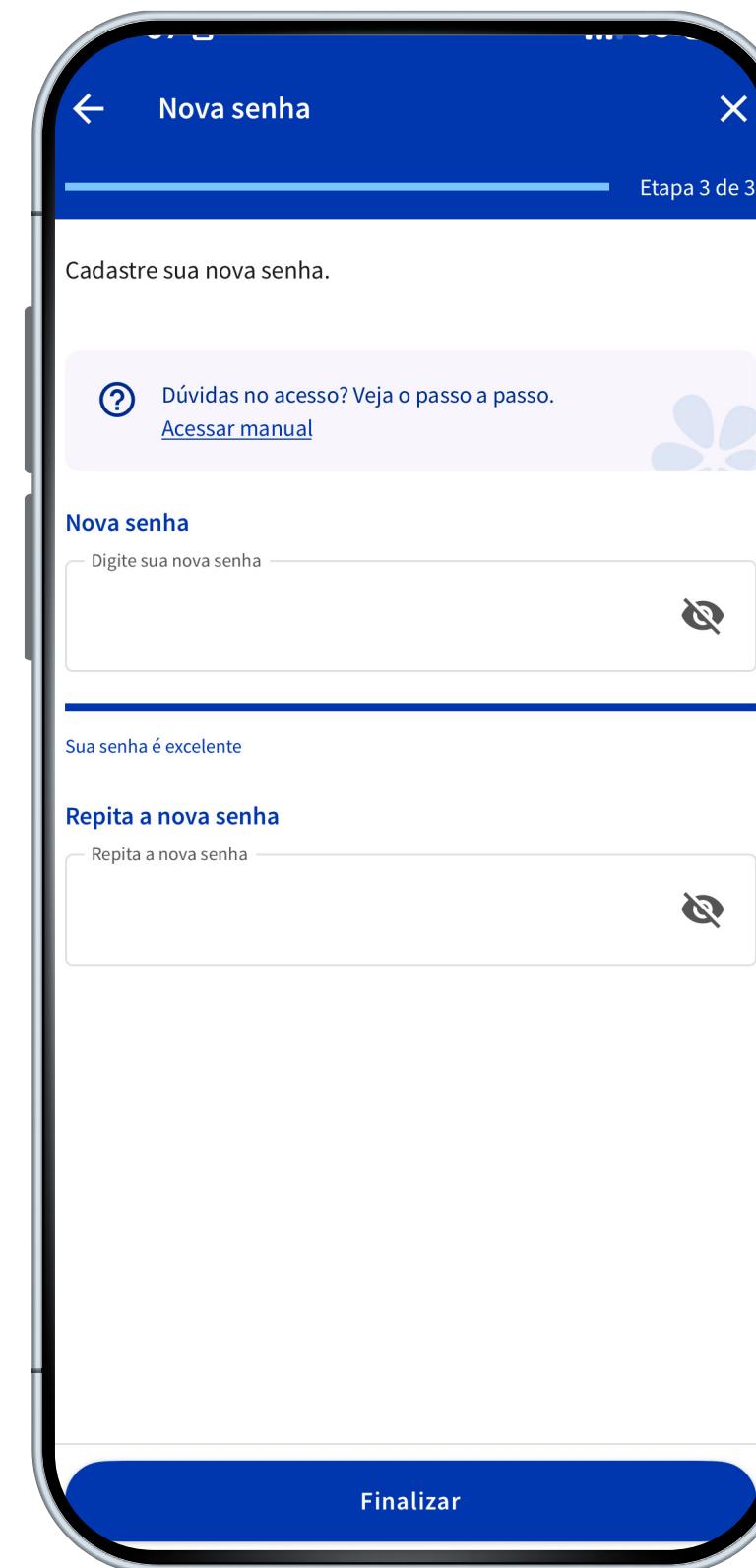


4 – Digite o código enviado para e-mail e telefone celular. Após isso, toque em validar código.

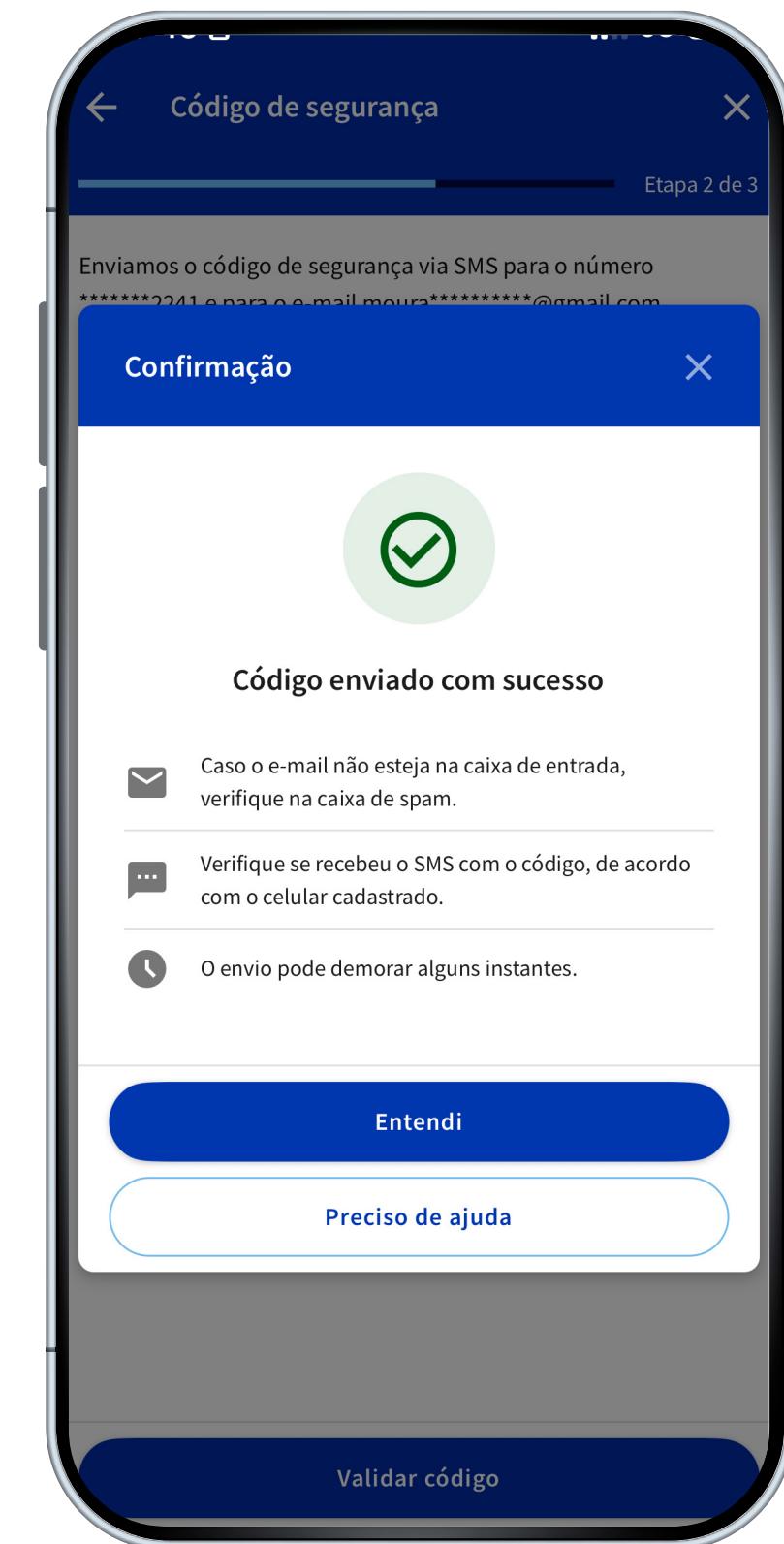


3 Redefinir senha

5 – Crie uma senha de 6 caracteres, que contenha pelo menos um número, uma letra maiúscula, uma letra minúscula e um caractere especial.

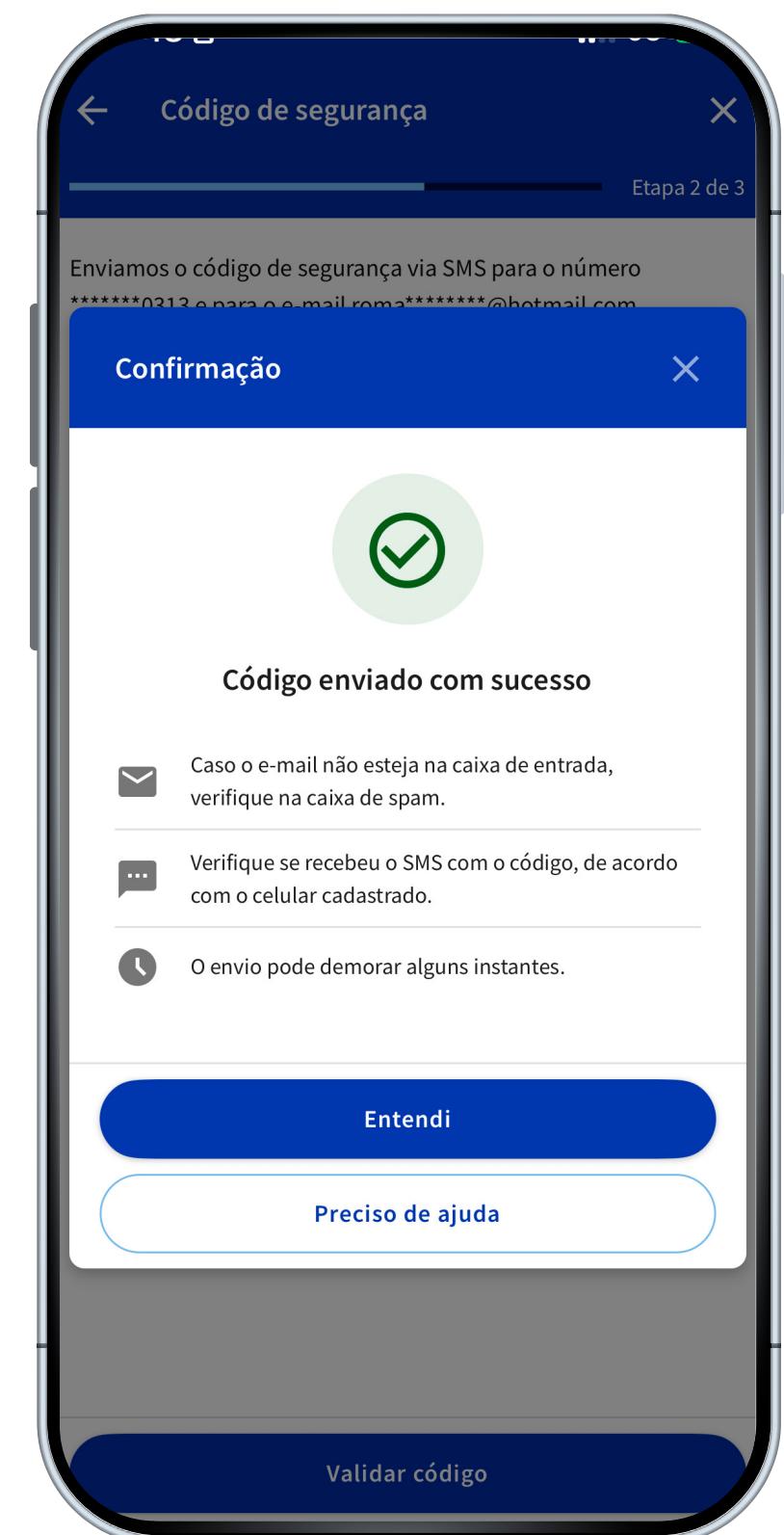


6 – Pronto! Sua nova senha foi criada. Clique em “Acessar conta” para voltar a tela de login.

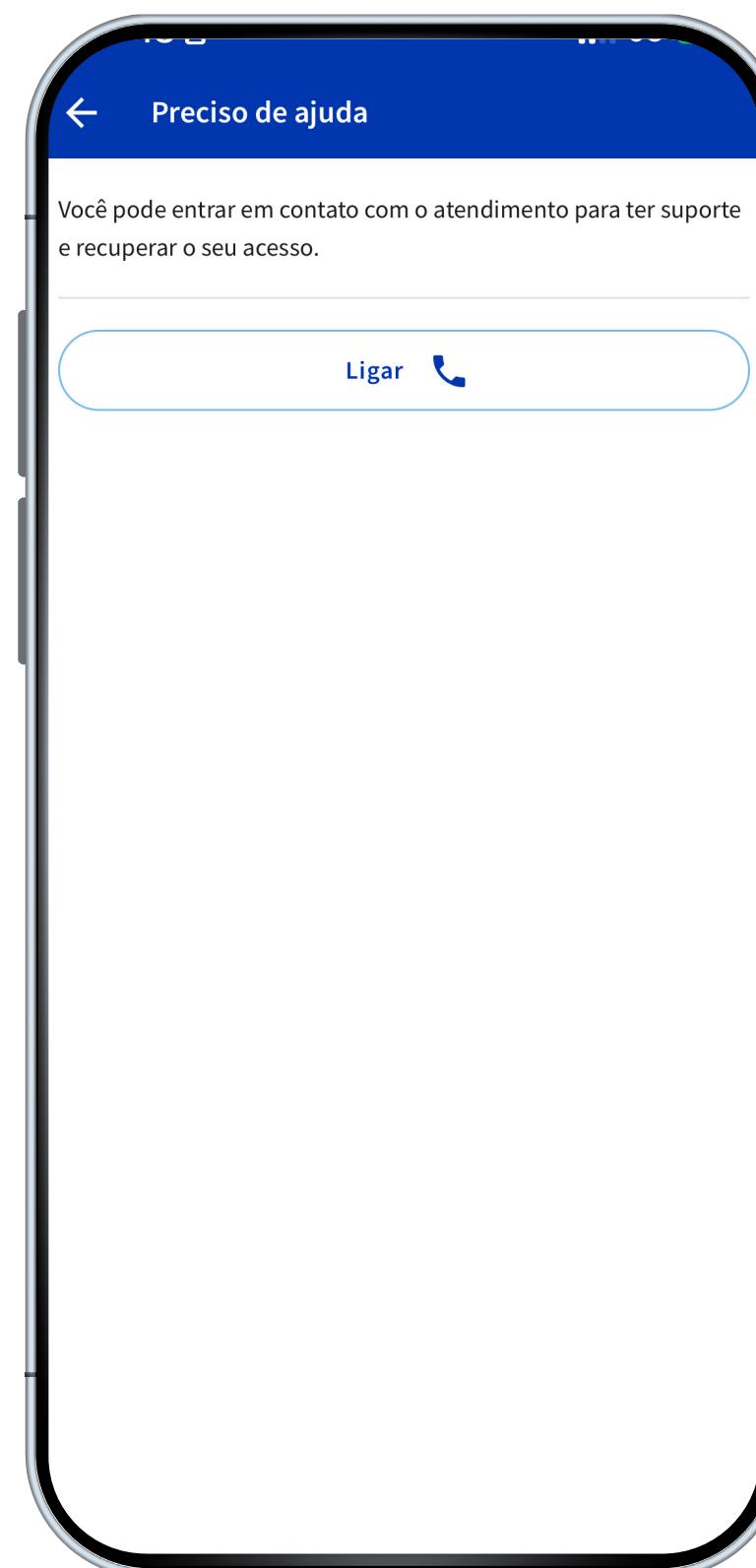


3 Redefinir senha

7 – Caso não receba o token ou não reconheça os dados de e-mail e telefone, toque na opção “Preciso de ajuda”.

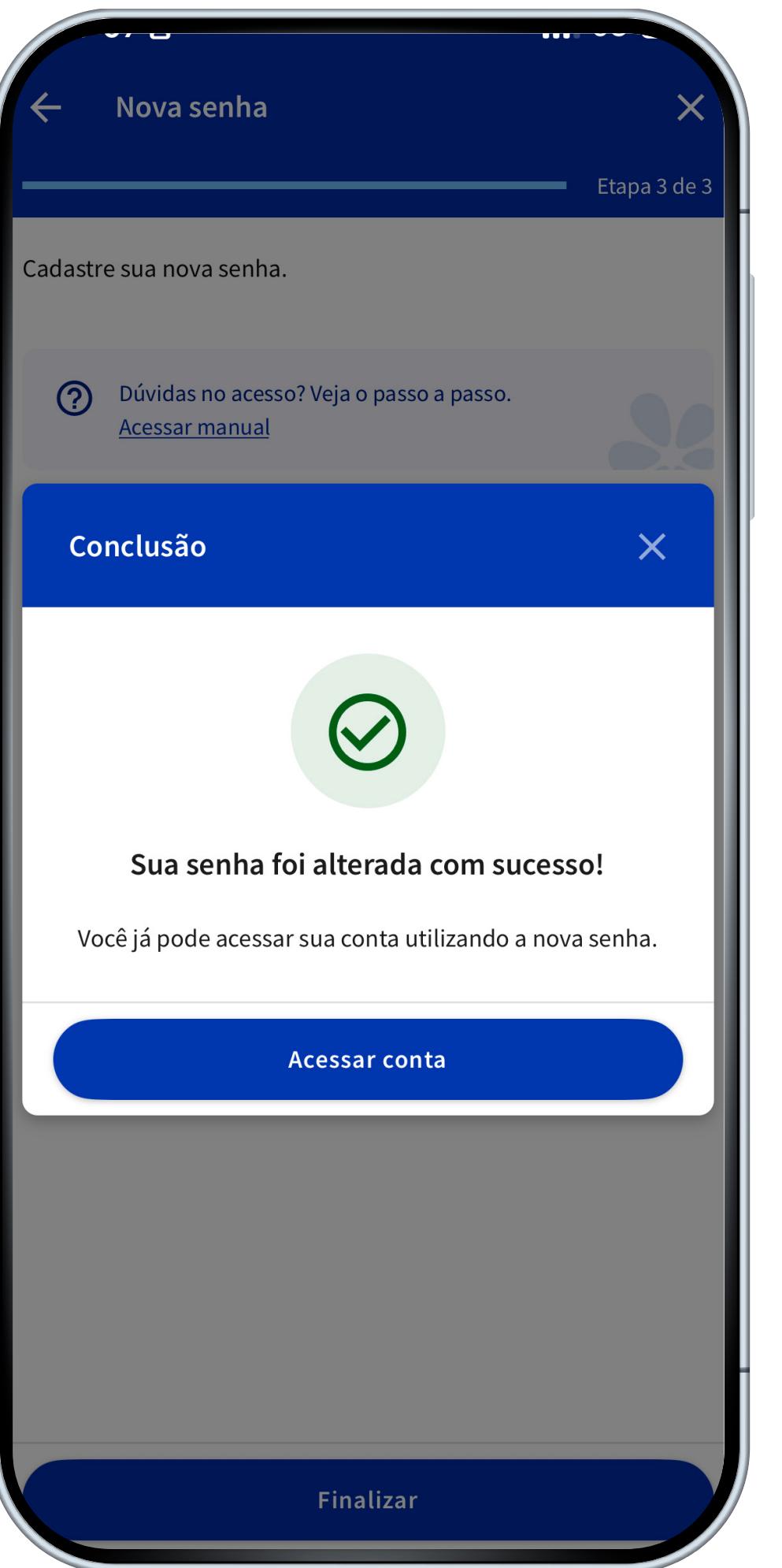


8 – Em seguida, toque em ligar para visualizar o número do SAC Hapvida Notre Dame e obtenha ajuda com os seus dados cadastrais.



3 Redefinir senha

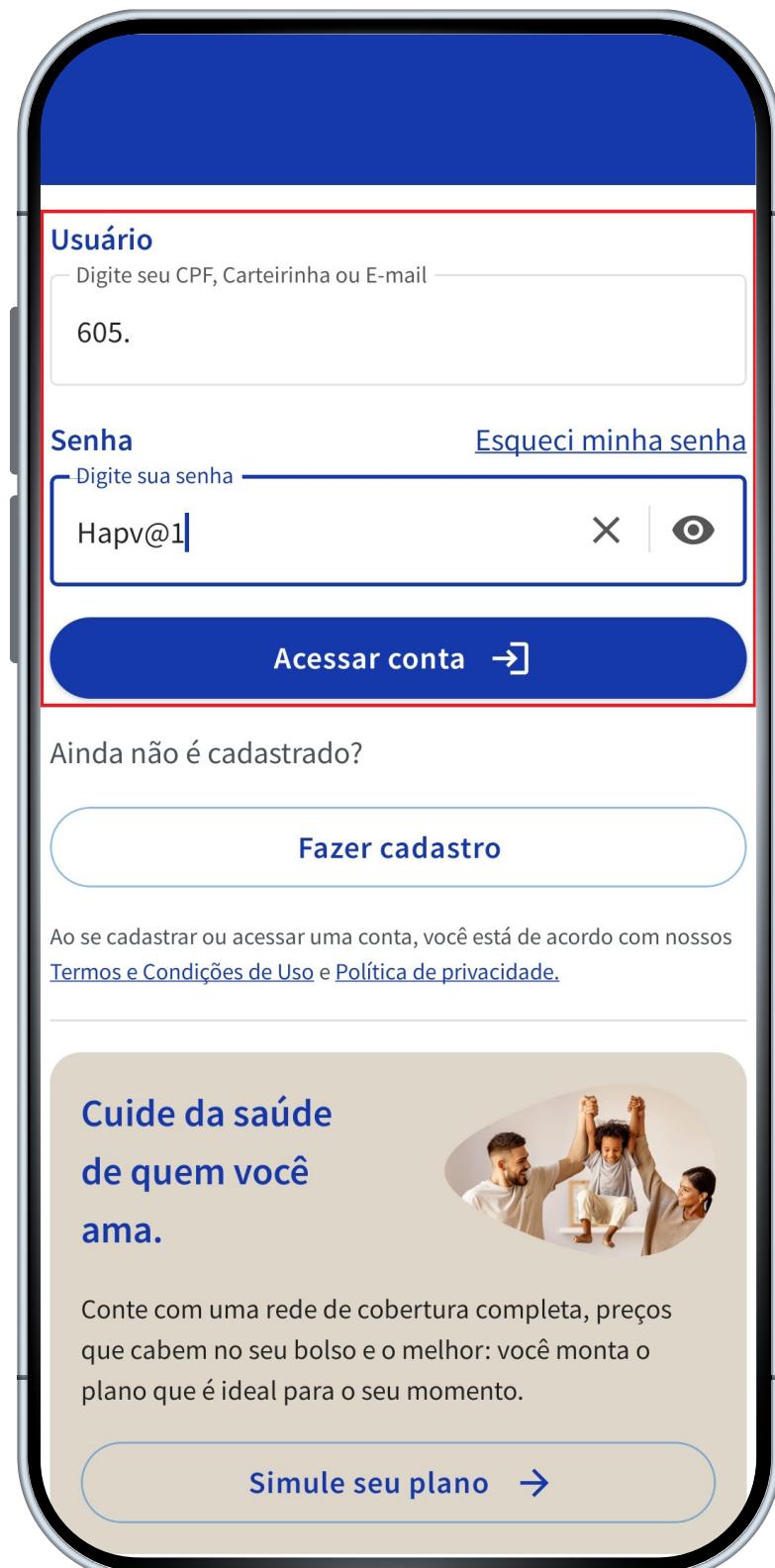
9 – Verifique o número que corresponde a região onde você se encontra e entre em contato com o nosso time de atendimento.



4

Login no app

1 – Para realizar o Login no App, digite seu CPF, e-mail ou carteirinha e sua senha cadastrada nos passos anteriores.



2 – Escolha se deseja habilitar o login com a biometria ou não.

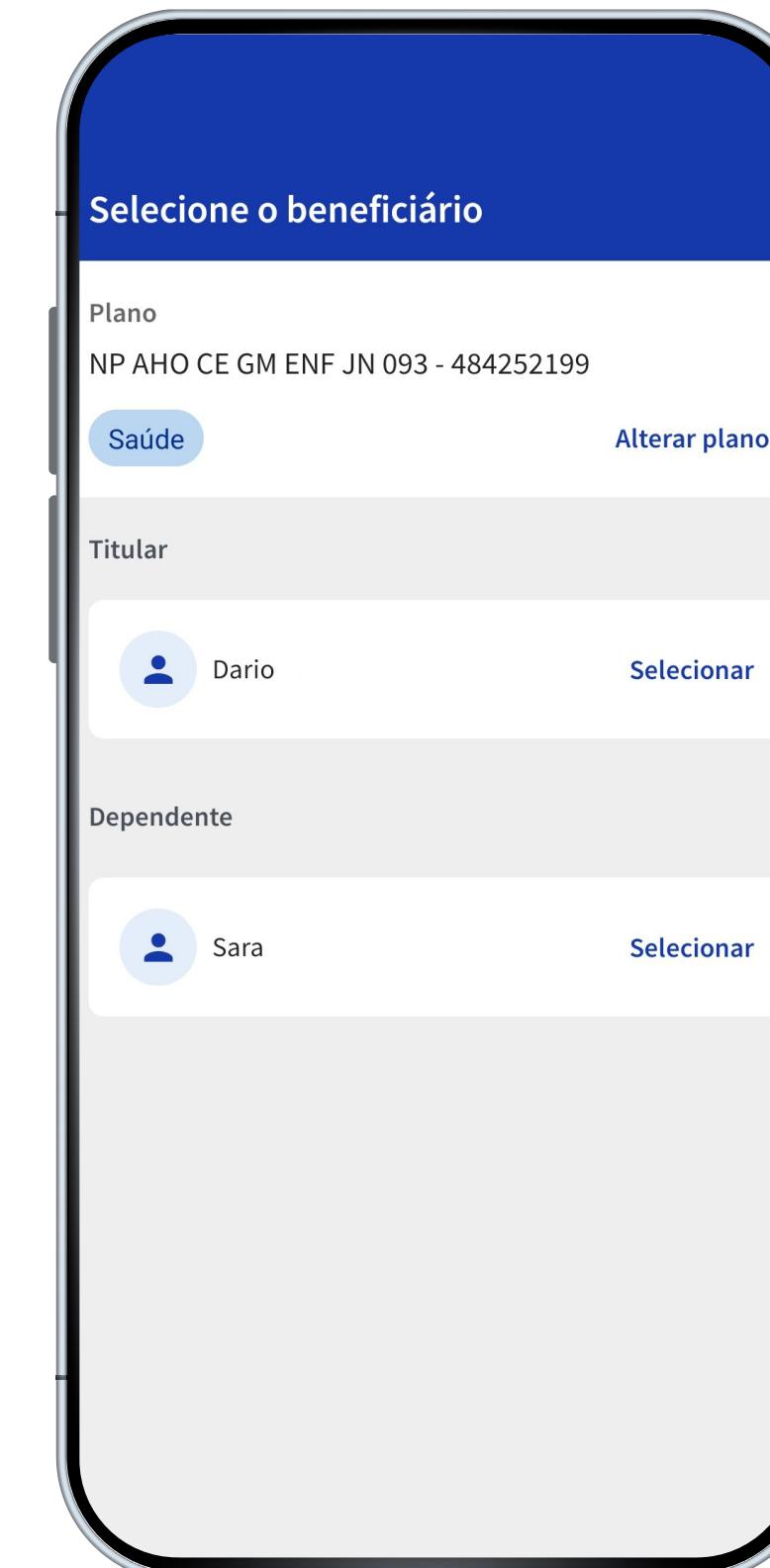


4 Login no app

3 – Selecione o Plano a ser acessado.
Atenção ao selecionar seu Plano de
Saúde ou Odonto.

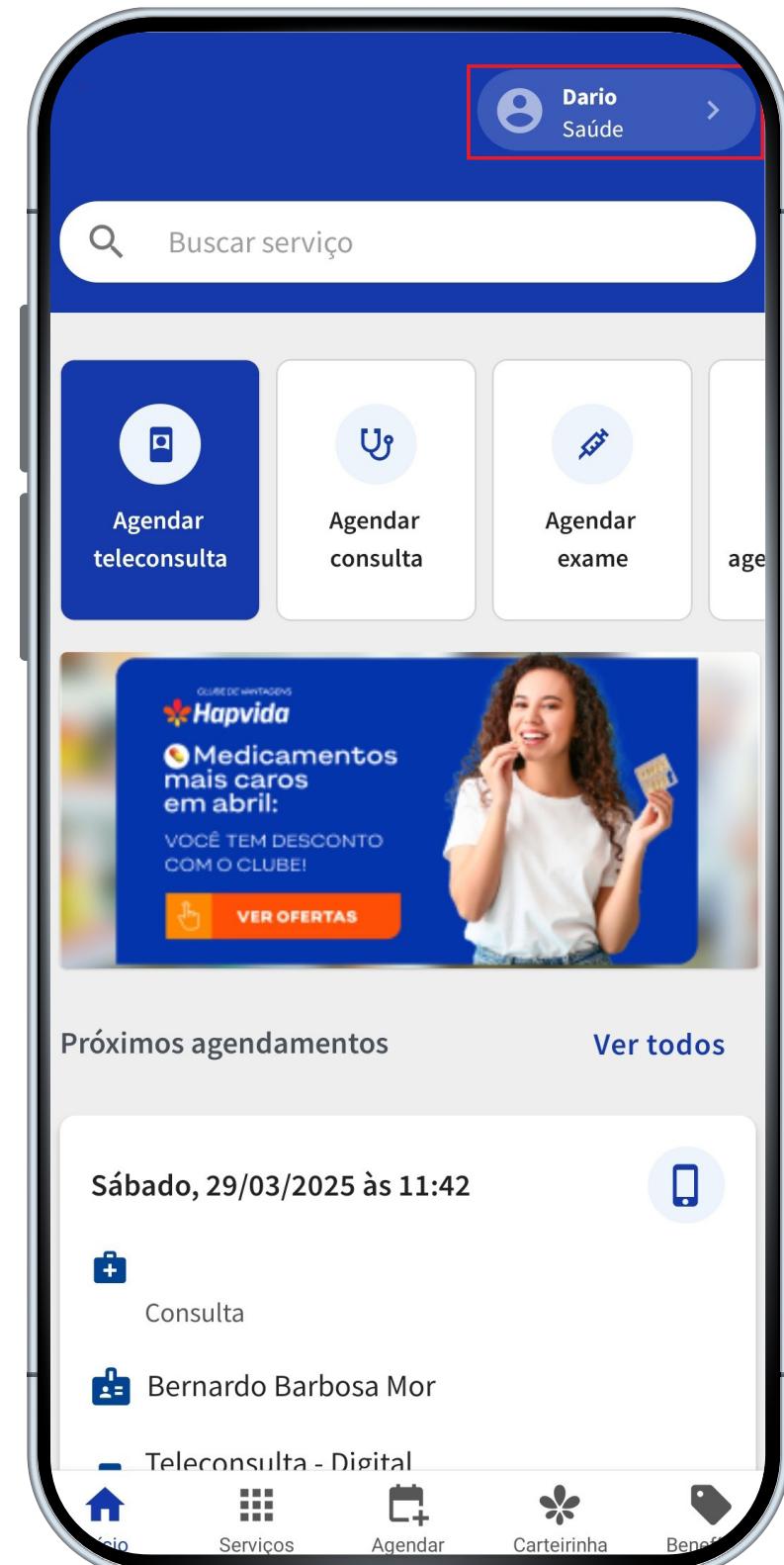


4 – Selecione o beneficiário desejado
que pertence ao contrato selecionado.

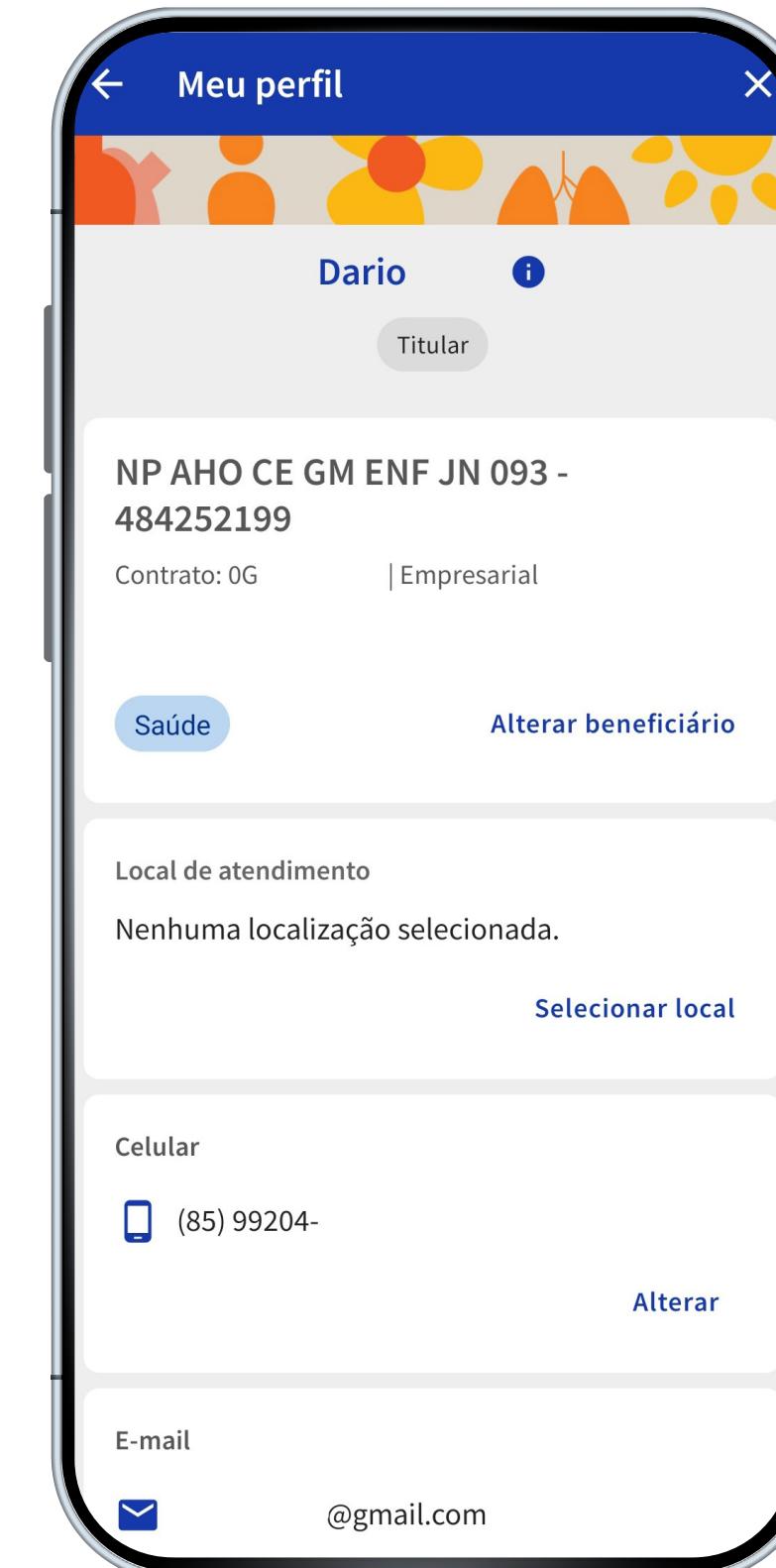


5 Atualização cadastral

Passo 1: Clique no seu nome para acessar o “Meu perfil”.



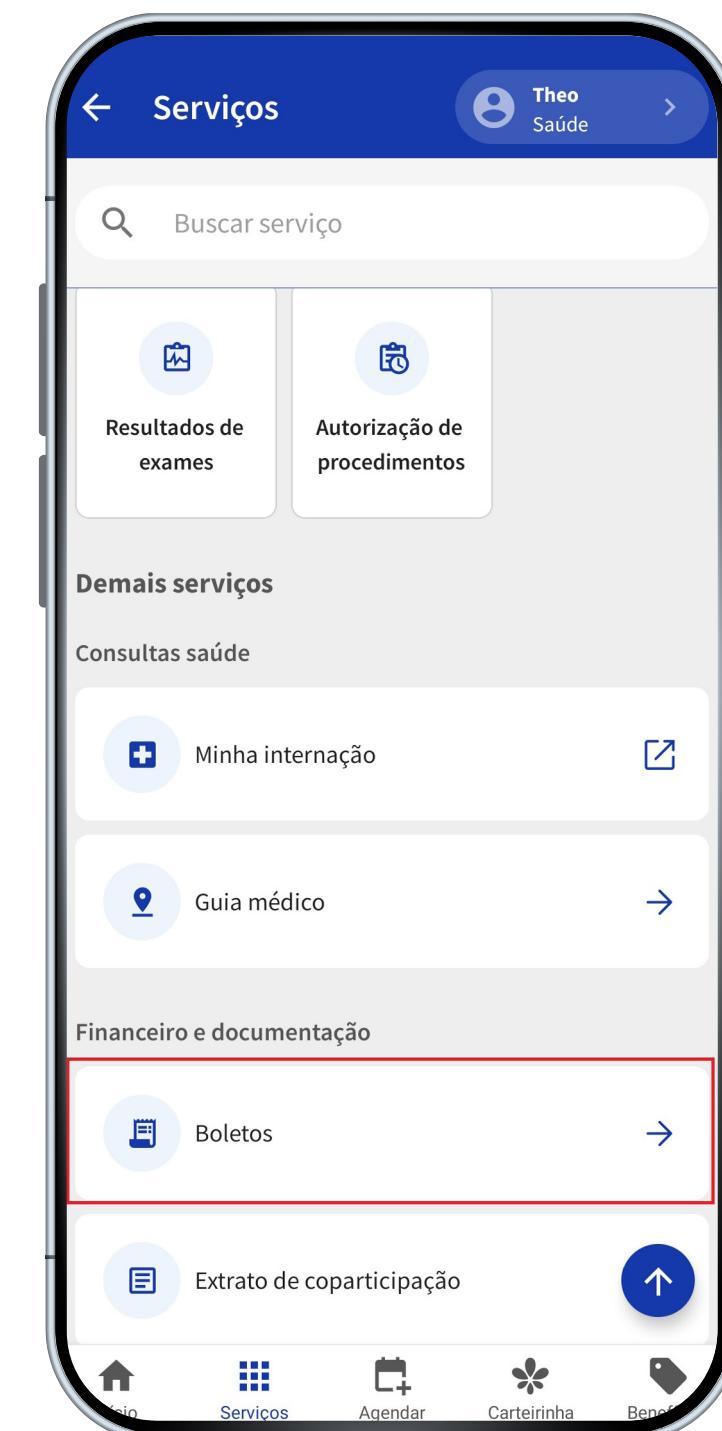
Passo 2: Nessa seção, basta selecionar o que deseja alterar e seguir os passos informados.



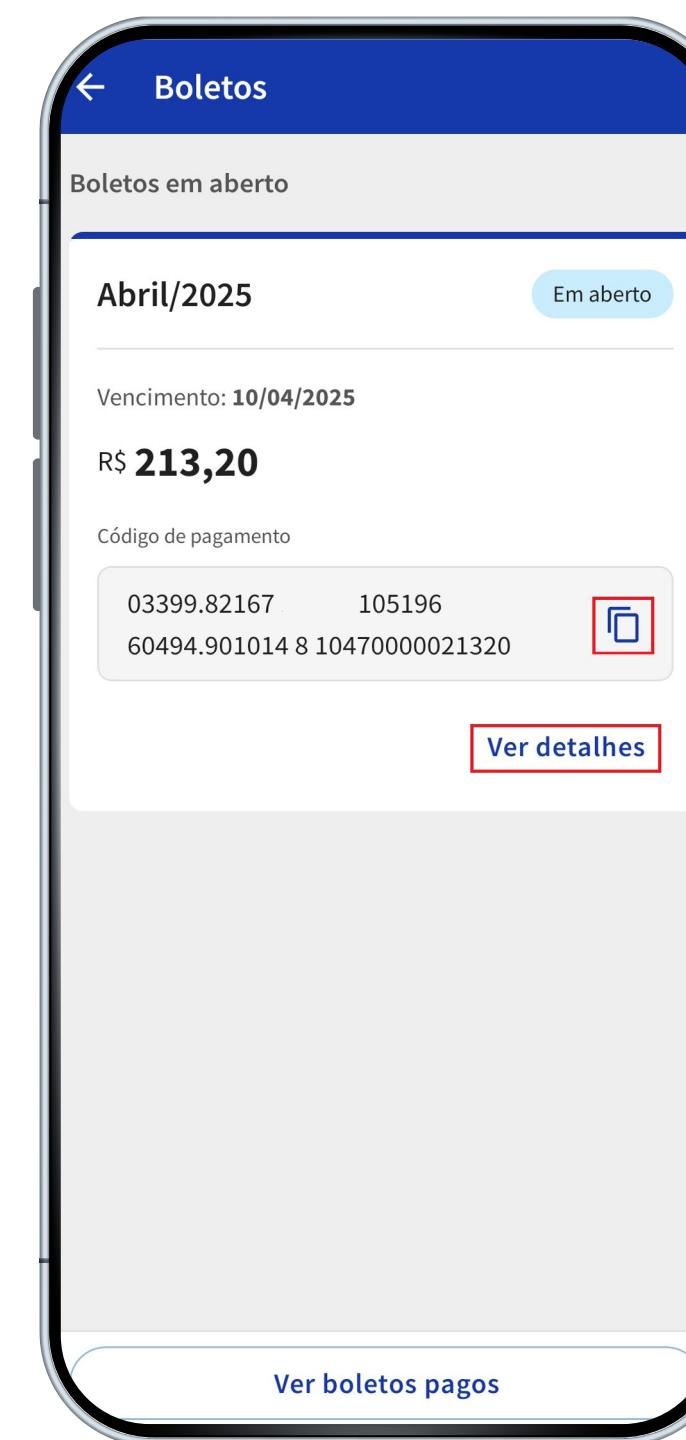
6 2º via de boleto

1 – Na página inicial do aplicativo, toque no menu “Serviços”.

Em seguida, navegue até a seção “Financeiro e documentação” e em seguida toque na opção “Boletos”.



2 - Nesta tela você pode copiar a linha digitável e ver alguns detalhes do boleto. Para ver o restante das informações e baixar o PDF, clique em “Ver detalhes”.



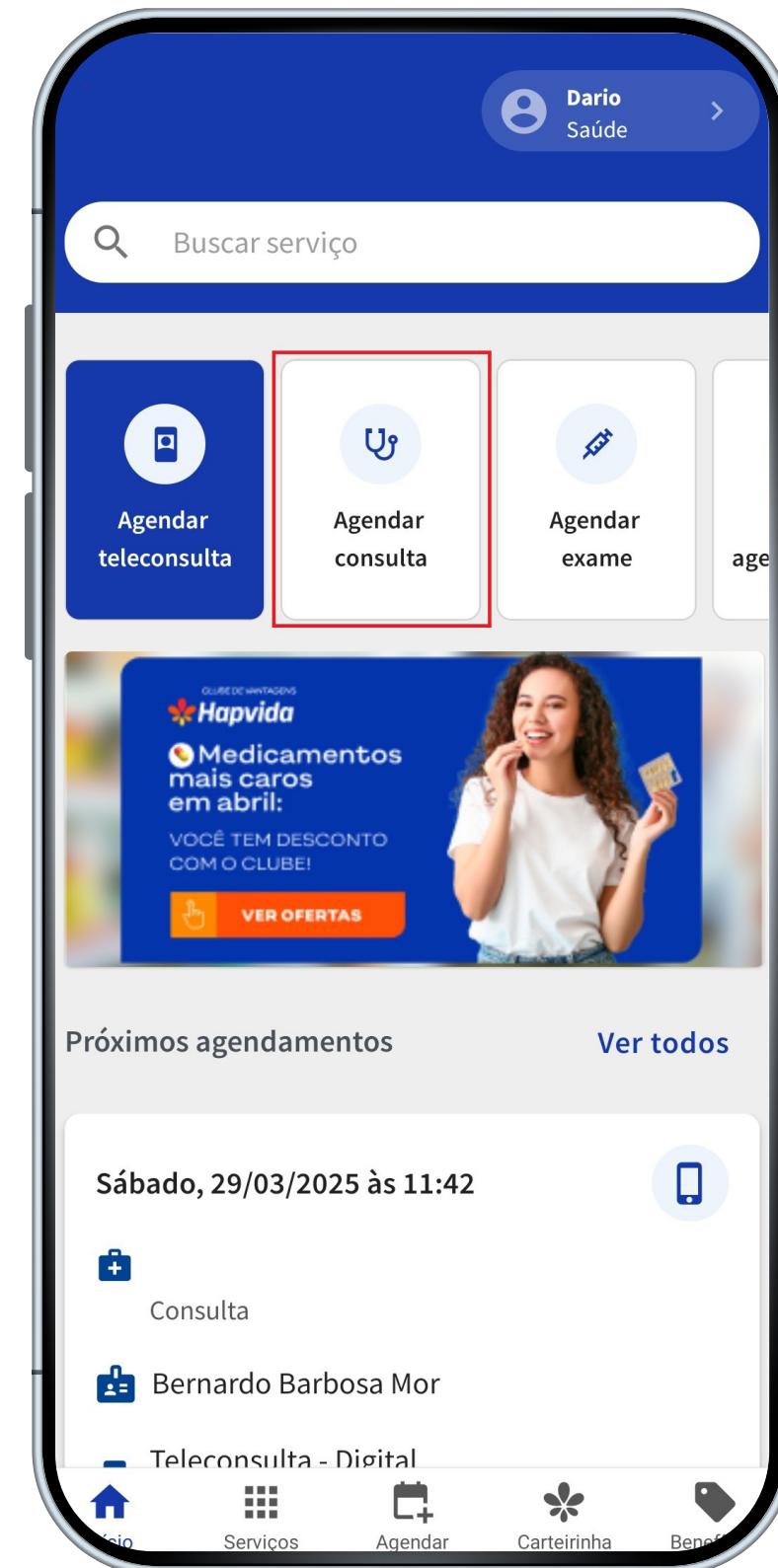
6 2º via de boleto

3 – Selecione a opção “Baixar PDF” para visualizar o boleto completo.



7 Agendamento de consulta

1 – Para agendar uma consulta, selecione a opção “Agendar teleconsulta” ou “Agendar consulta”.

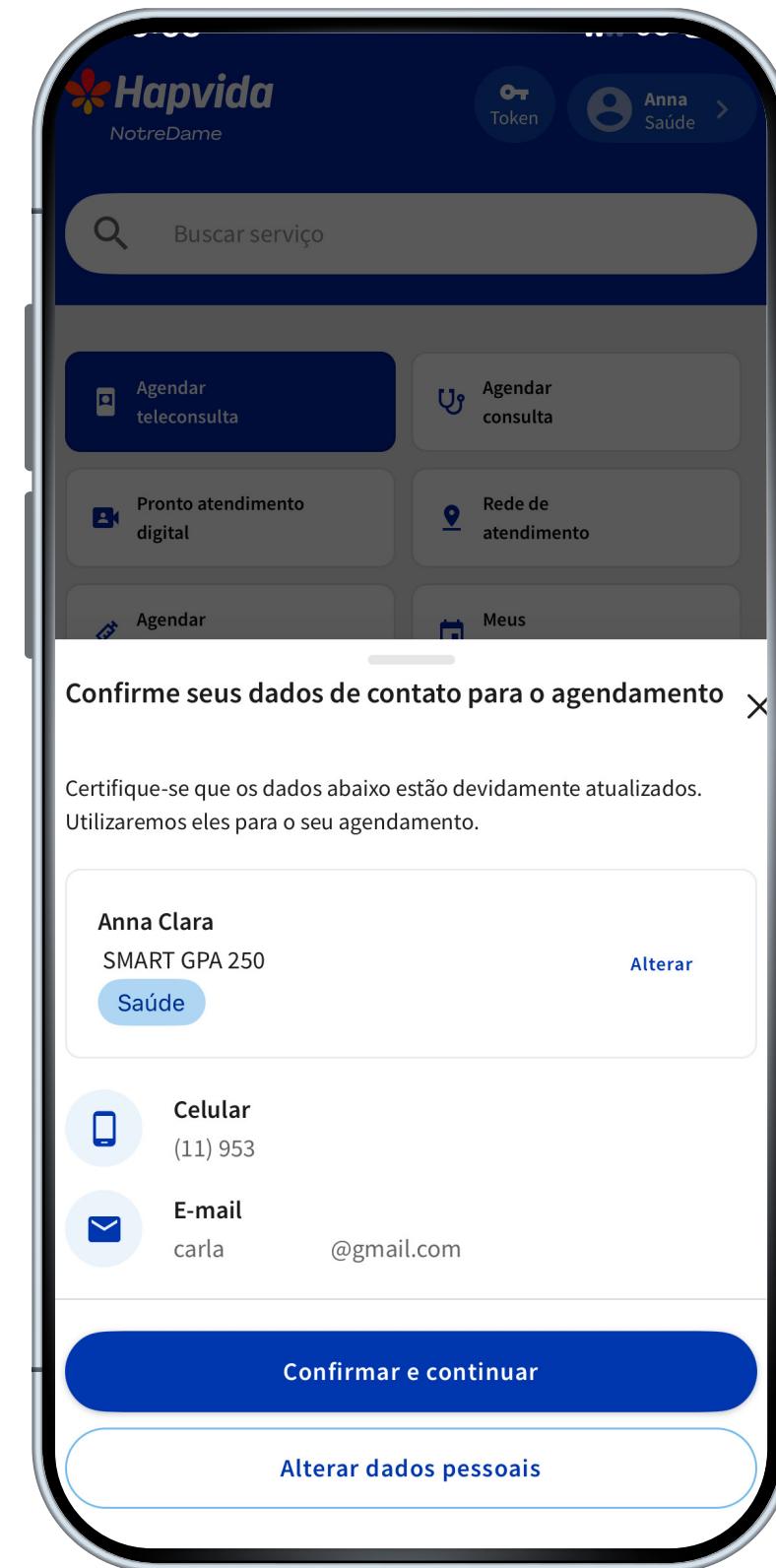


2 – Ao selecionar, você tem a opção de escolher entre o atendimento presencial e digital.

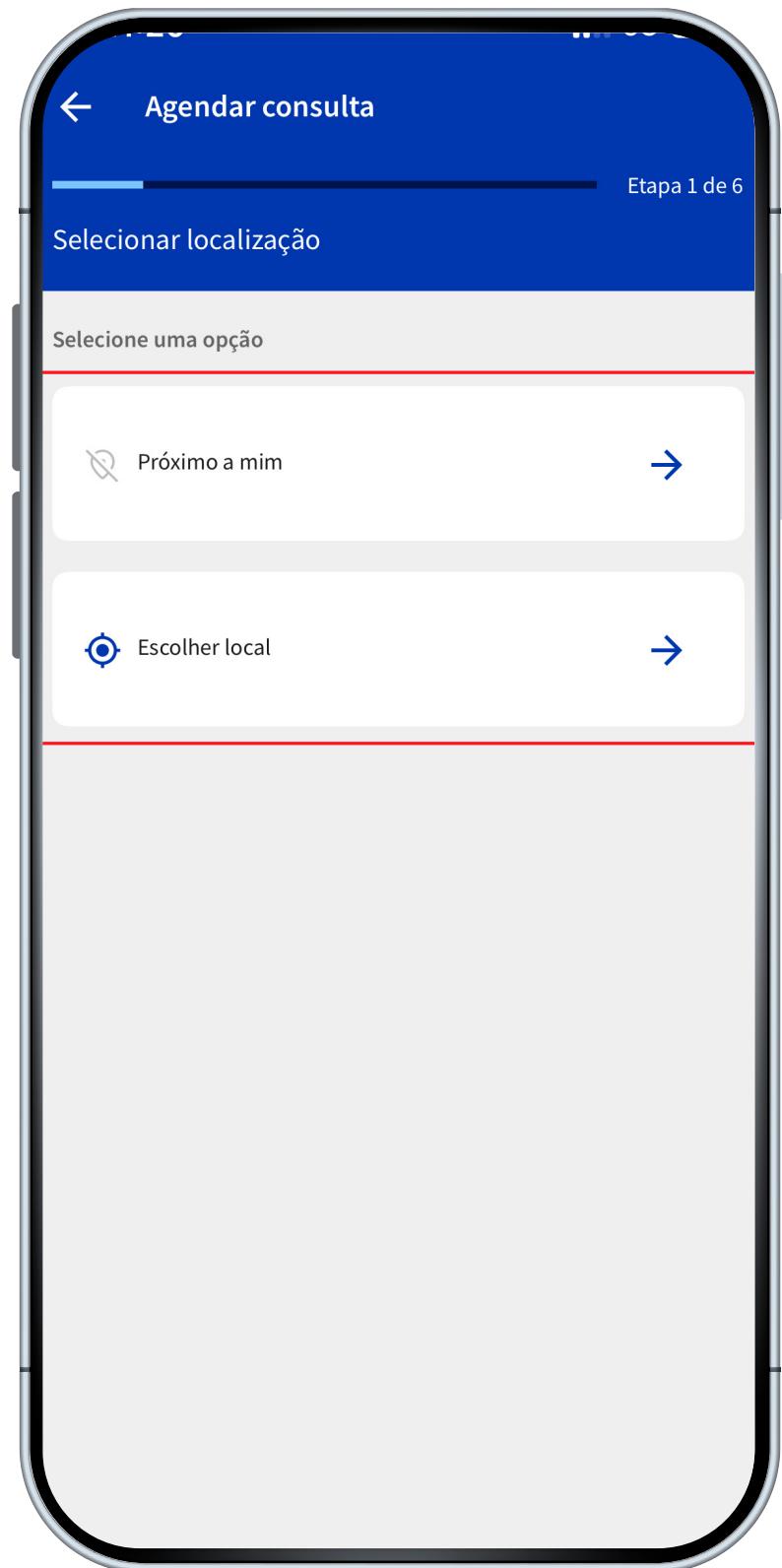


7 Agendamento de consulta

3 – Confirme seu contrato e dados para contato (telefone e e-mail). Se estiverem corretos, toque em “Confirmar e continuar”.



4 – Selecione a localização.



7 Agendamento de consulta

5 – Selecione a especialidade desejada.



6 – Selecione a unidade desejada.

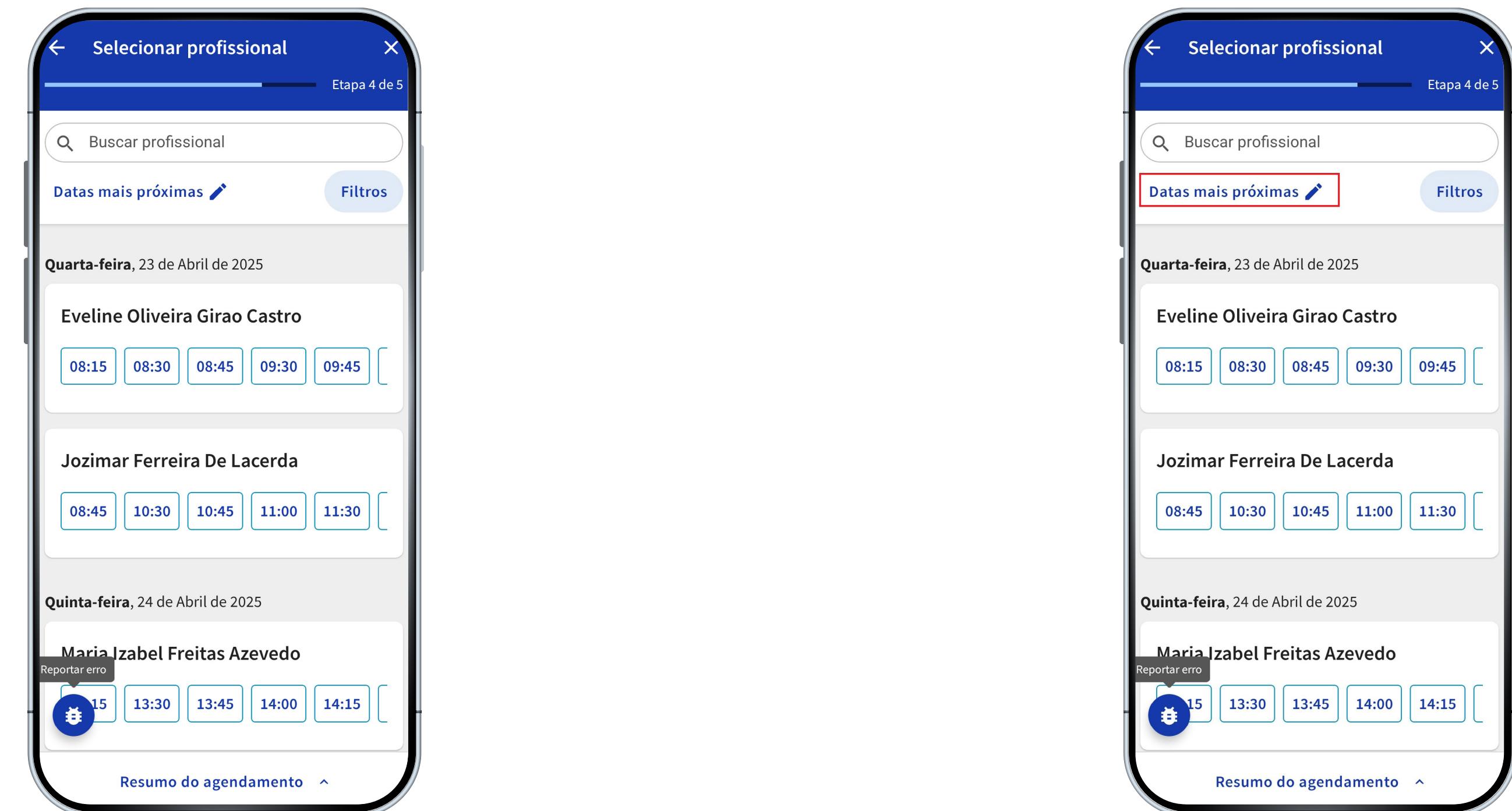


7 Agendamento de consulta

7 – Selecione uma data, toque em “Aplicar” para confirmar sua escolha.

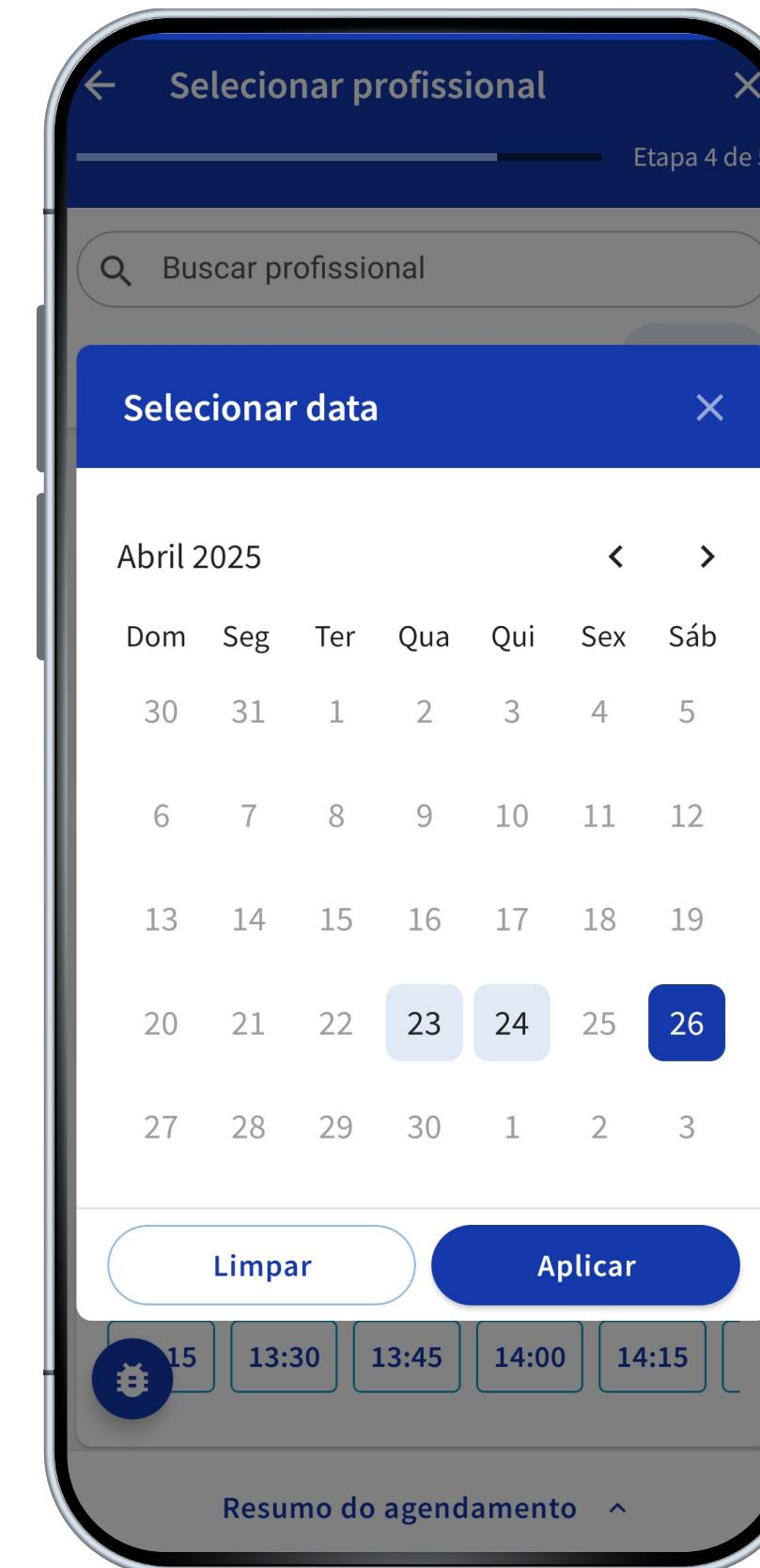
Em seguida, selecione o horário desejado.

8 – Caso deseje ver mais agendas, toque em “Datas mais próximas”.

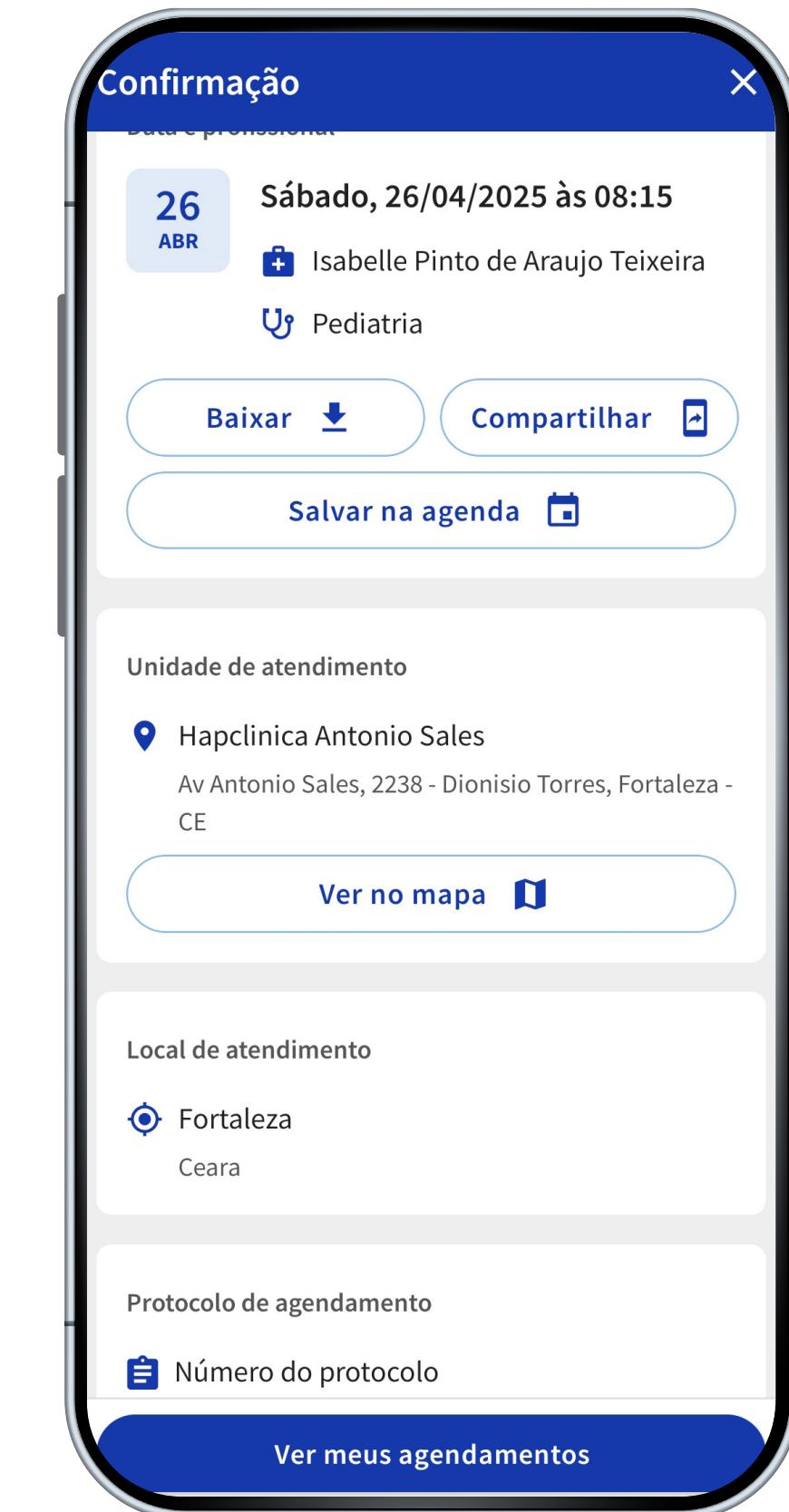


7 Agendamento de consulta

9 – Selecione uma data e toque em “Aplicar”. Em seguida, selecione um horário.

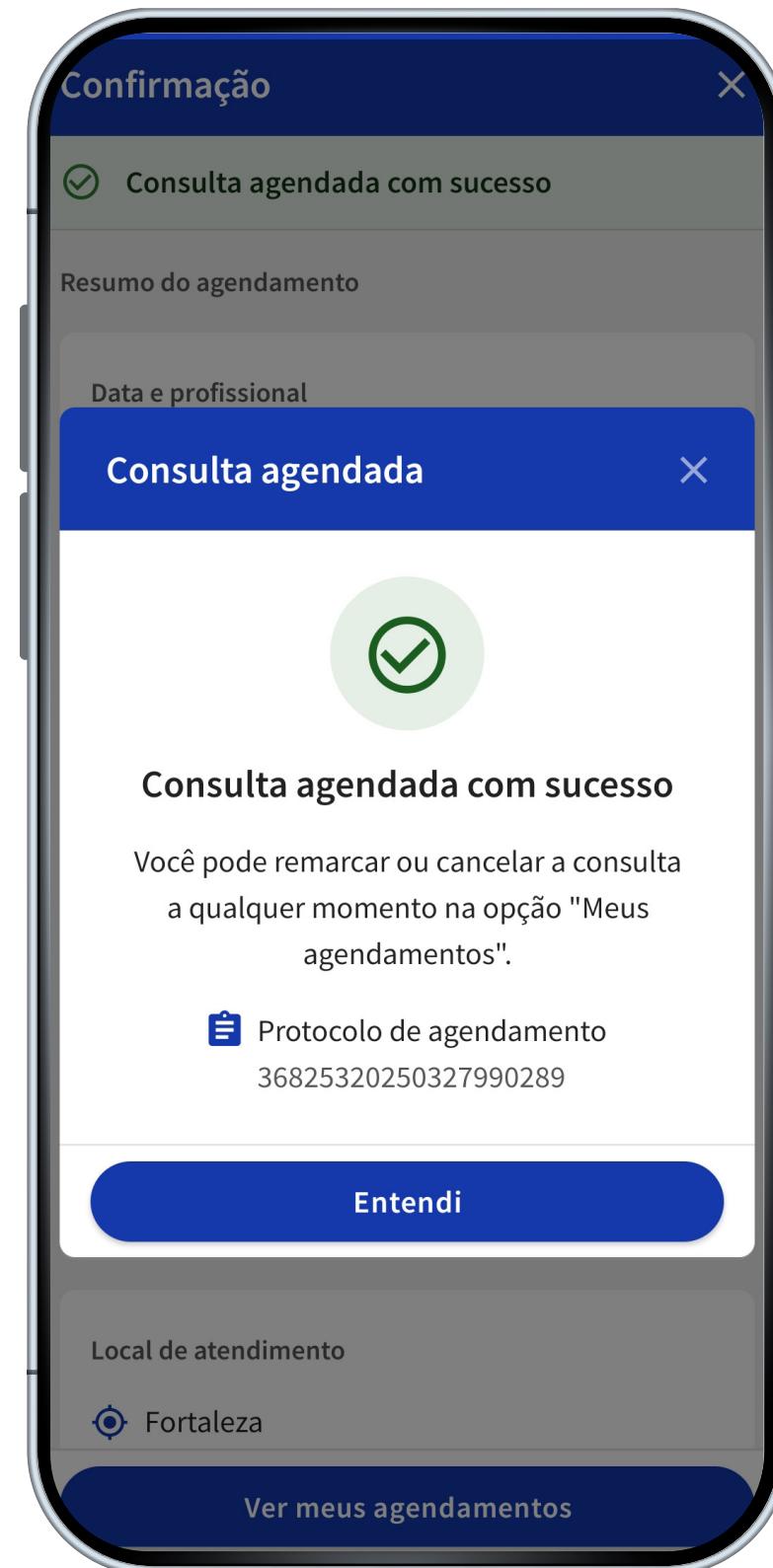


10 – Revise as seleções feitas e toque em “confirmar agendamento”.

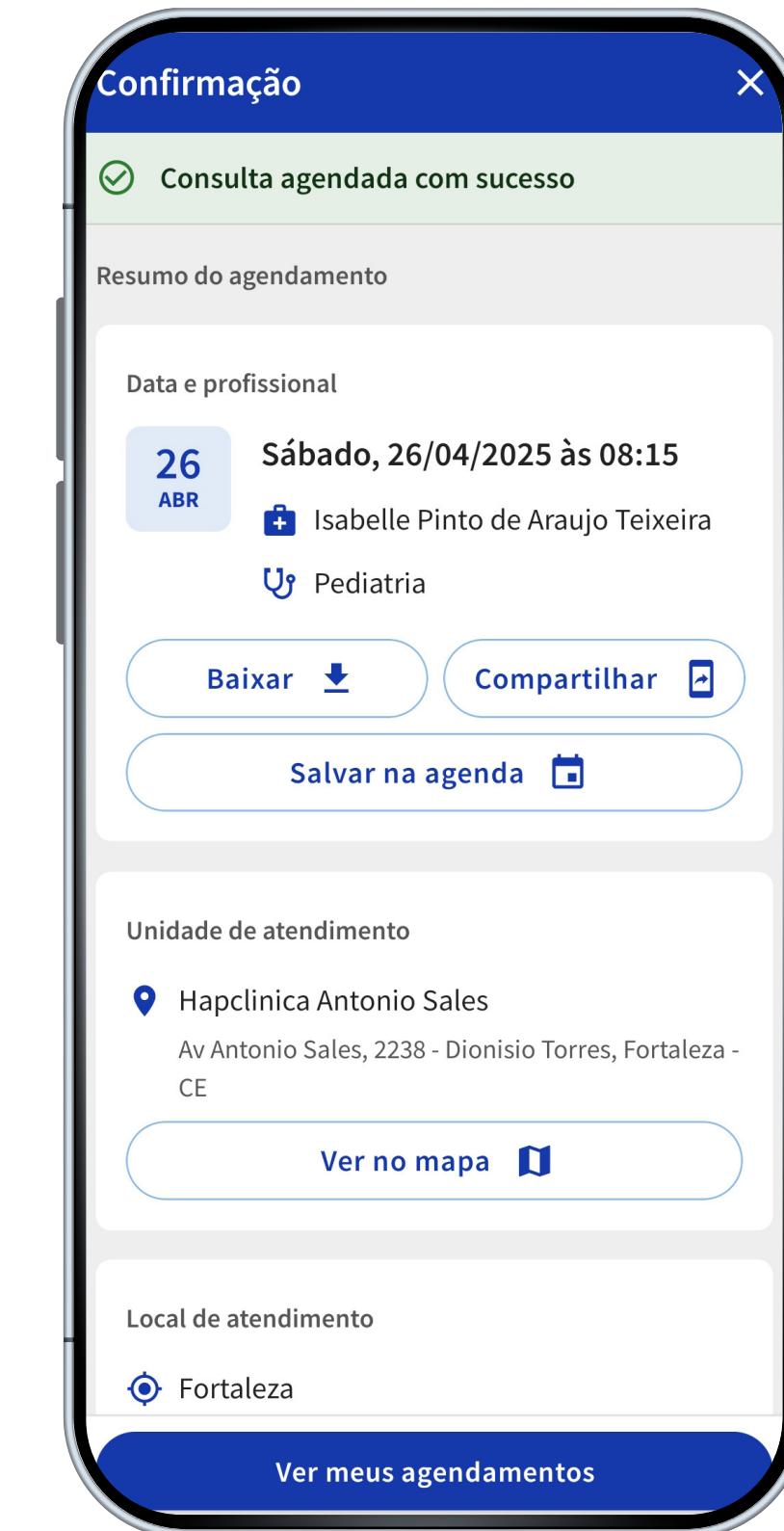


7 Agendamento de consulta

11 – Pronto, seu agendamento foi confirmado.

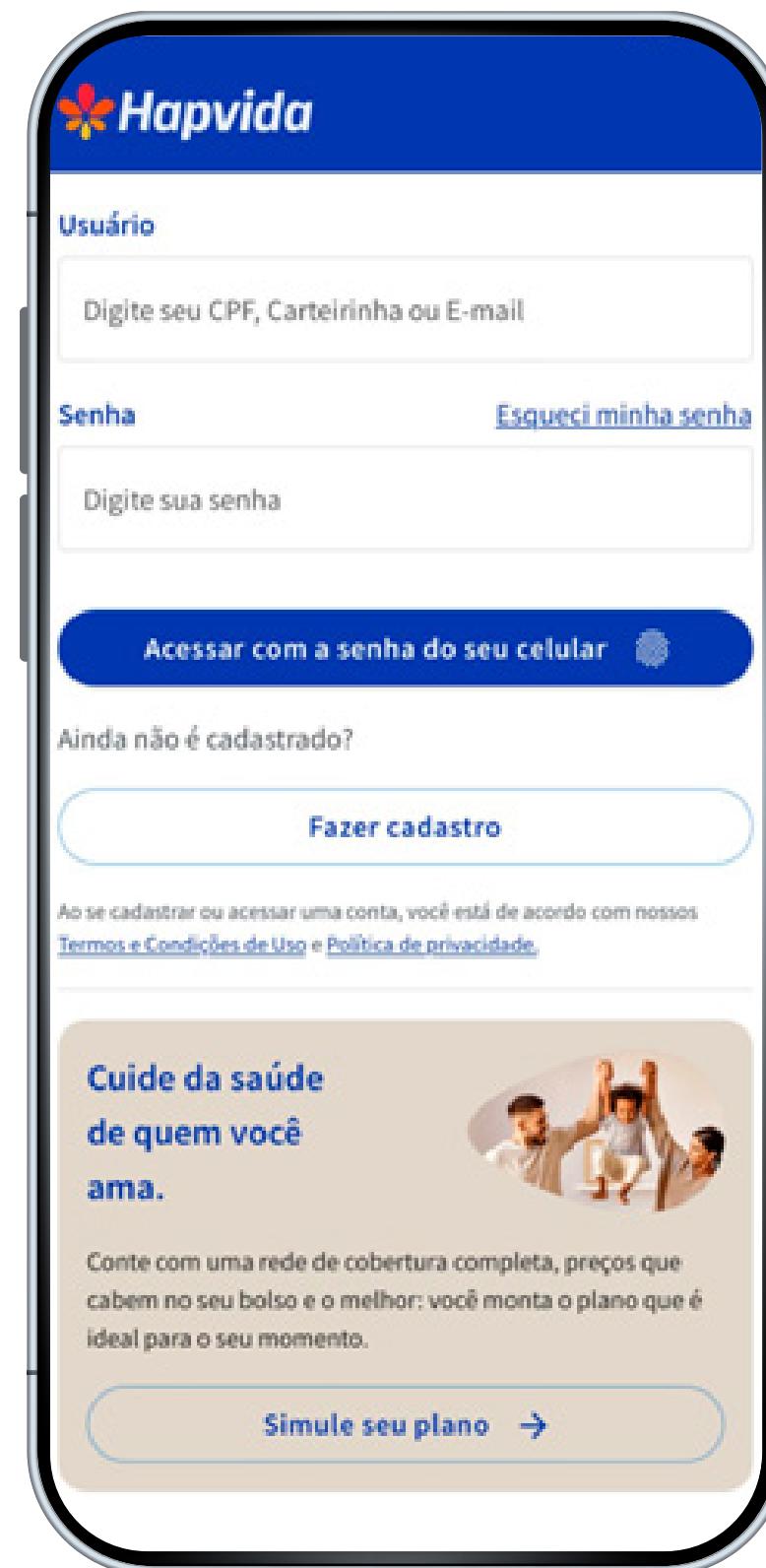


12 – Este é o comprovante de seu agendamento.

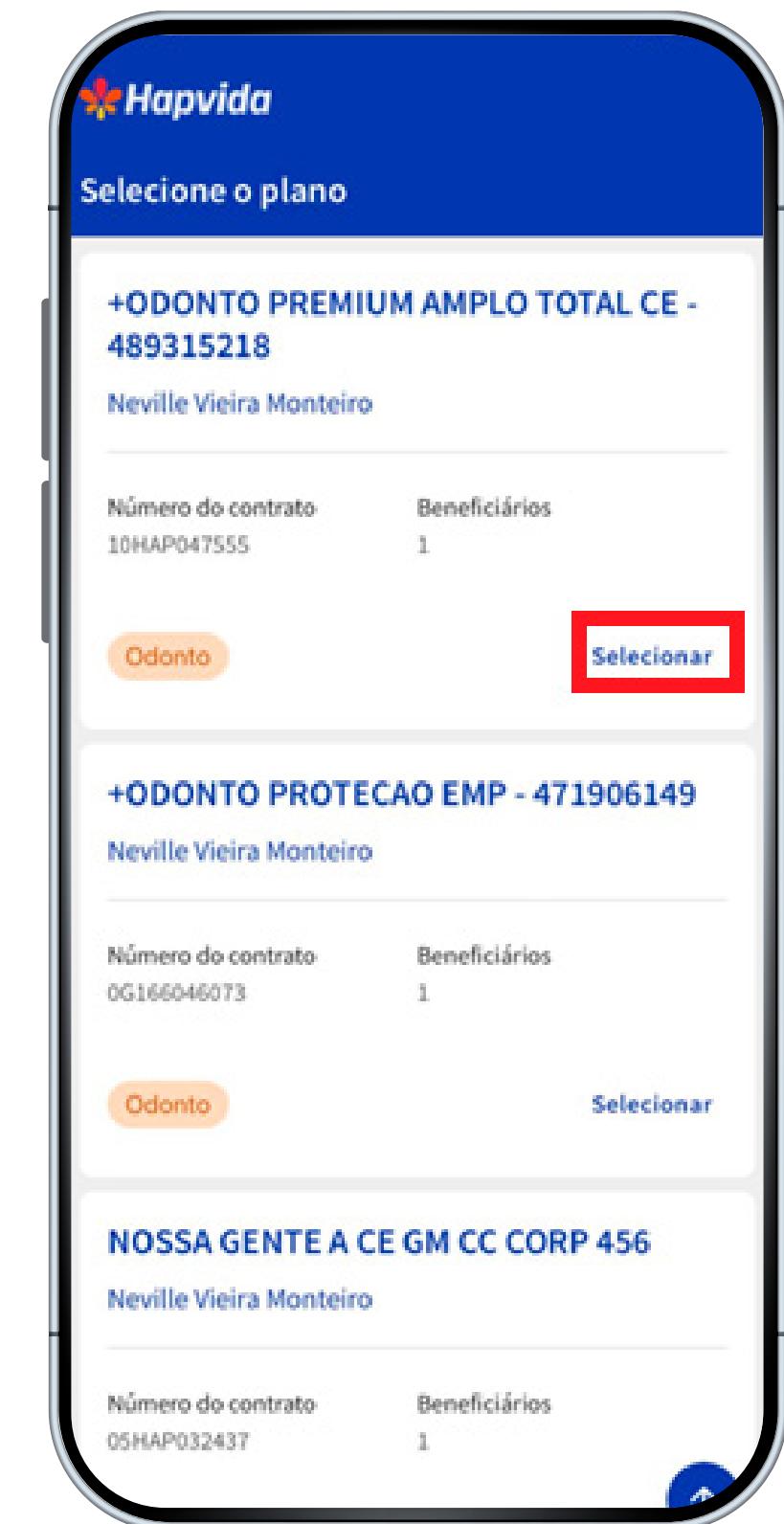


8 Agendamento odonto

1 – Faça login com o seu usuário e senha.

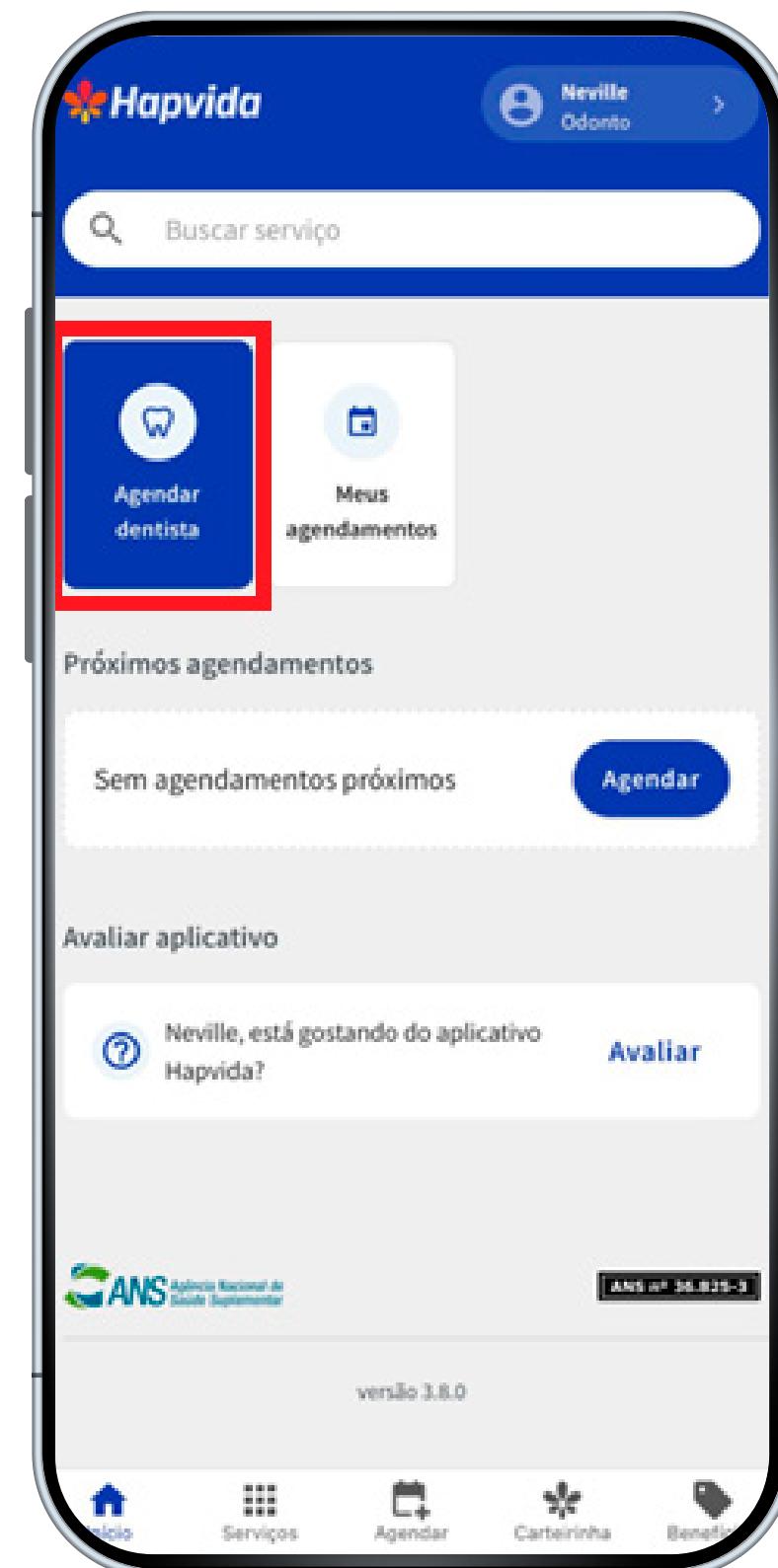


2 – Selecione o plano que deseja acessar.

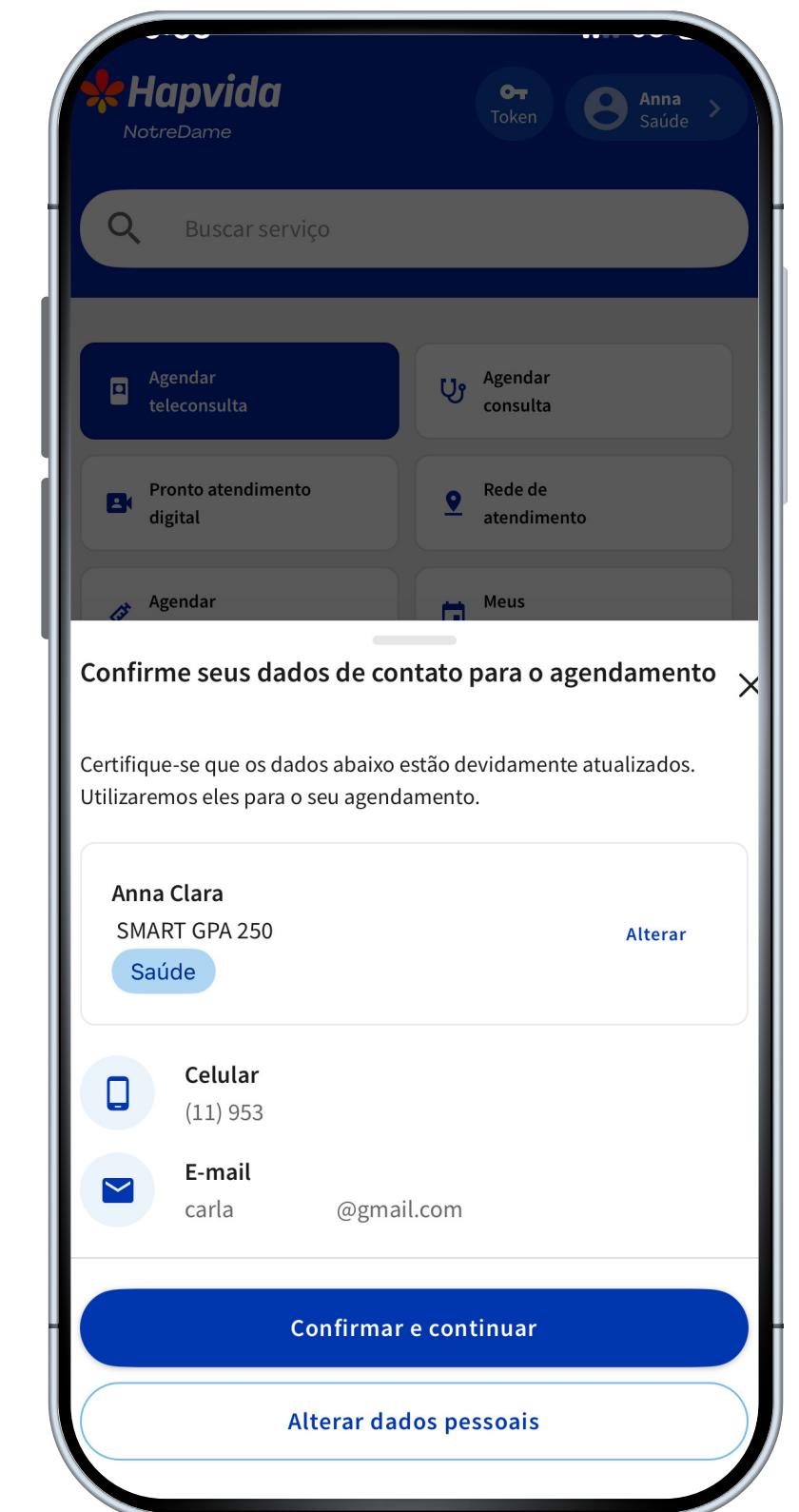


8 Agendamento odonto

3 – Para agendamento odontológico, selecione a opção “Agendar dentista”.

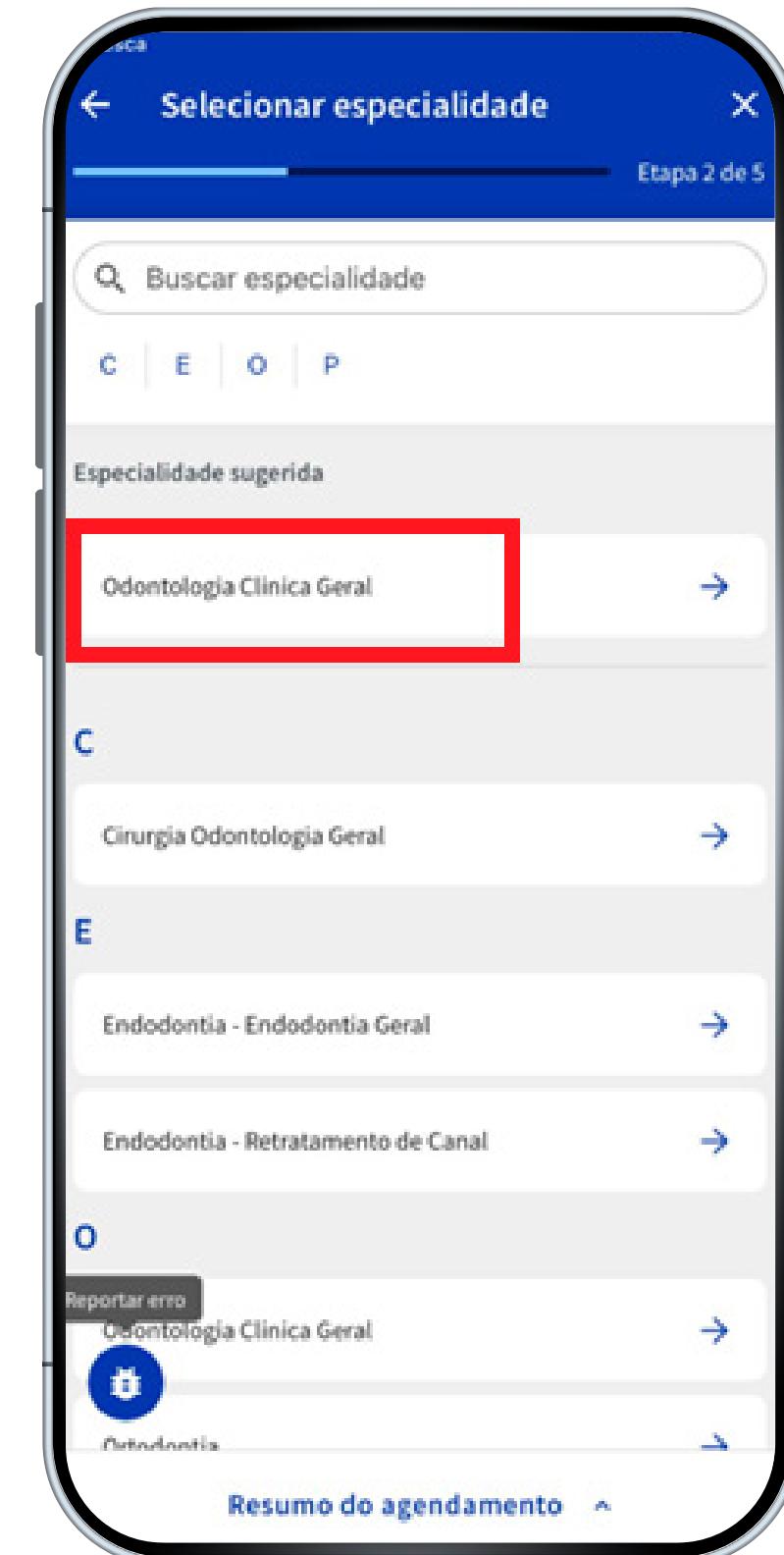


4 – Revise os dados de contrato, cidade de atendimento, celular e e-mail e toque em “Confirmar seleção”.

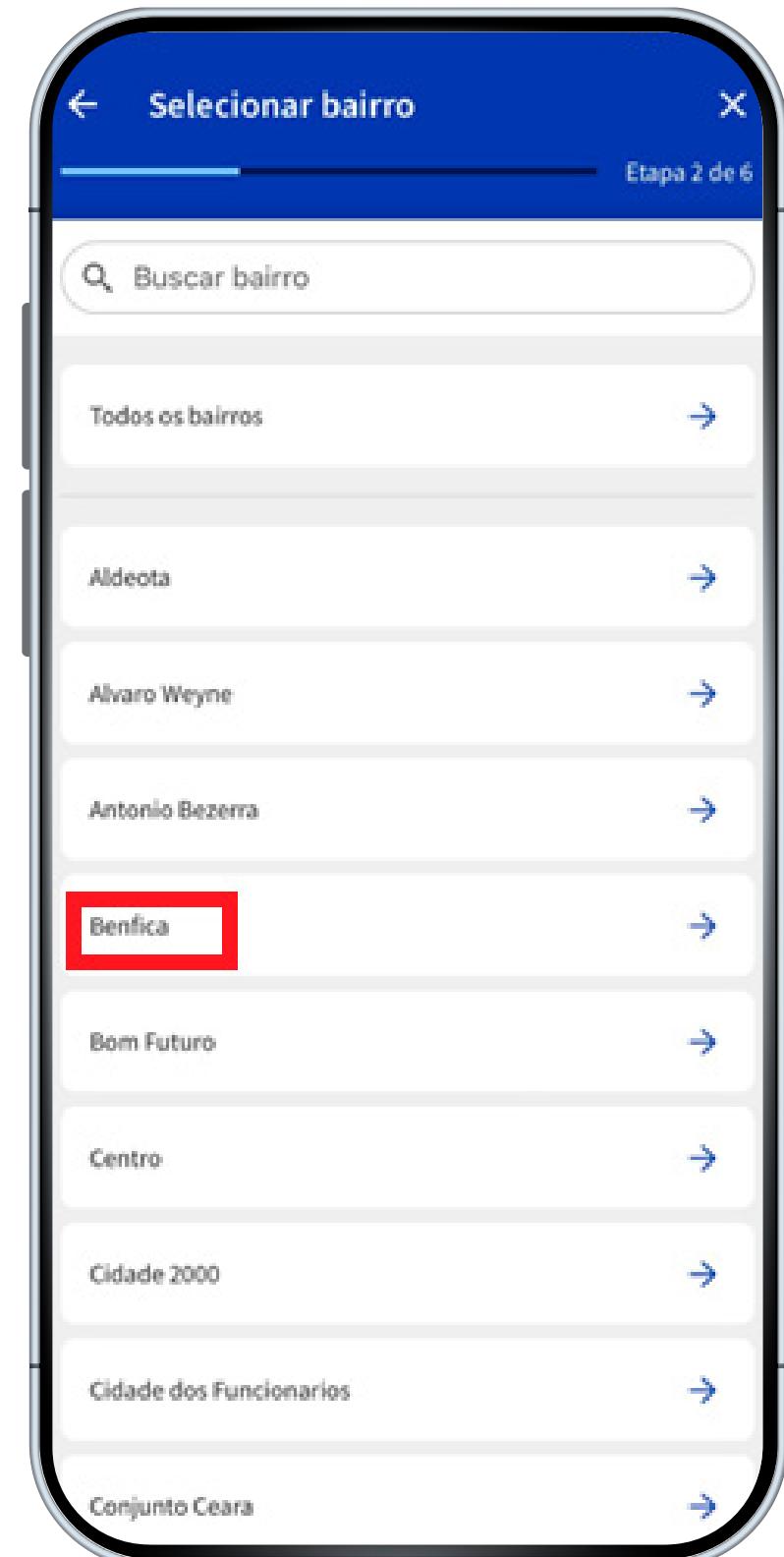


8 Agendamento odonto

5 – Selecione a especialidade desejada.

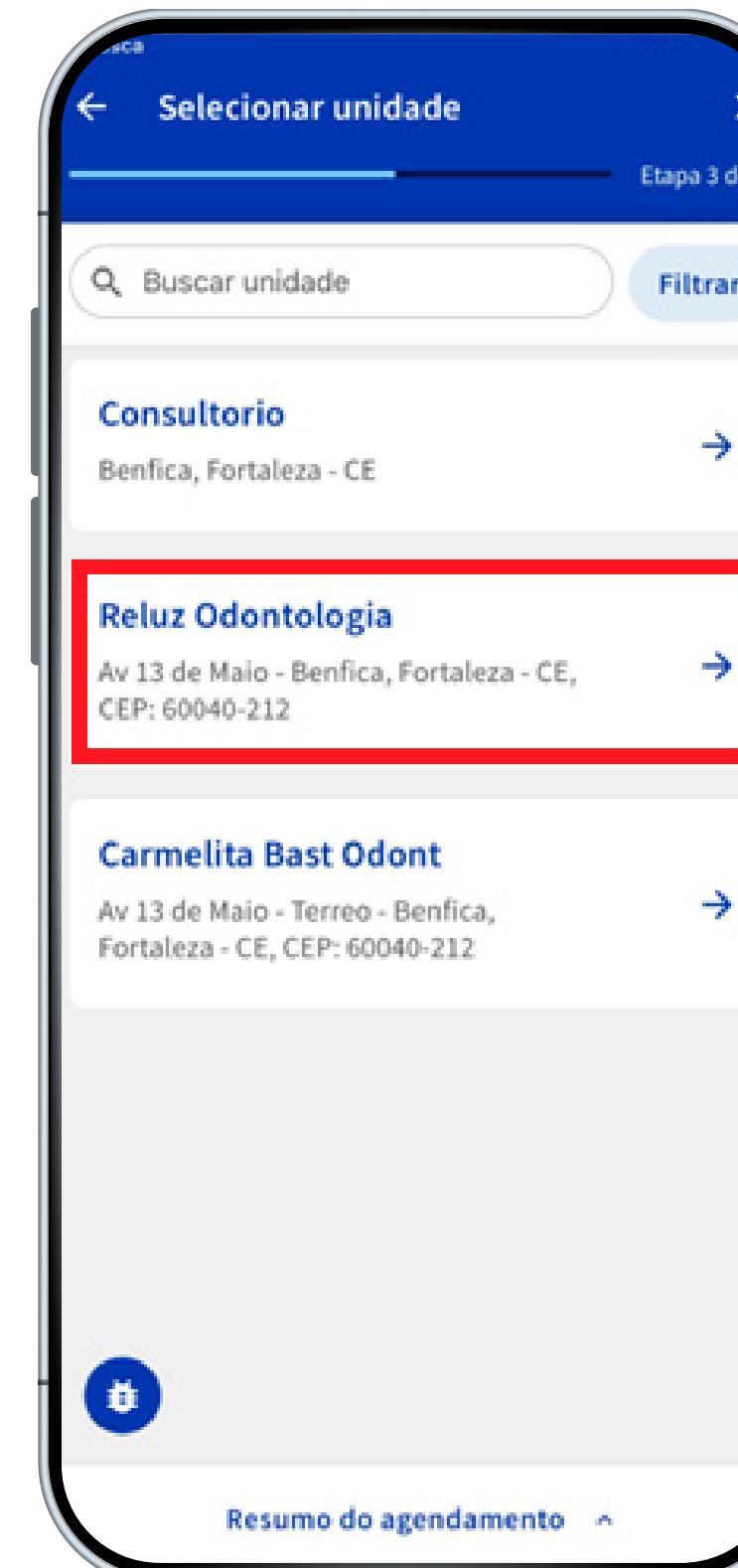


6 – Selecione o bairro de atendimento.

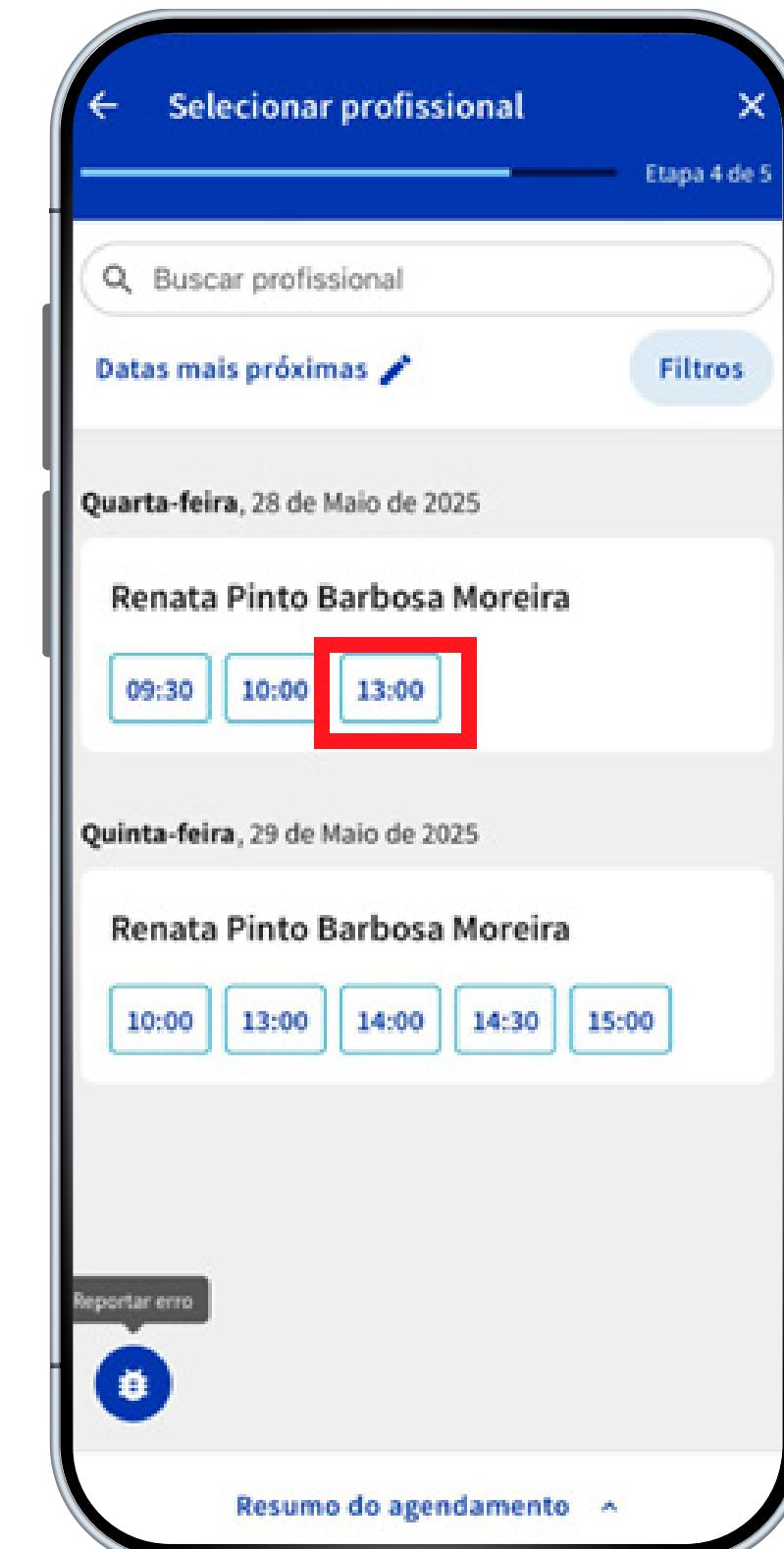


8 Agendamento odonto

7 – Selecione a unidade desejada.

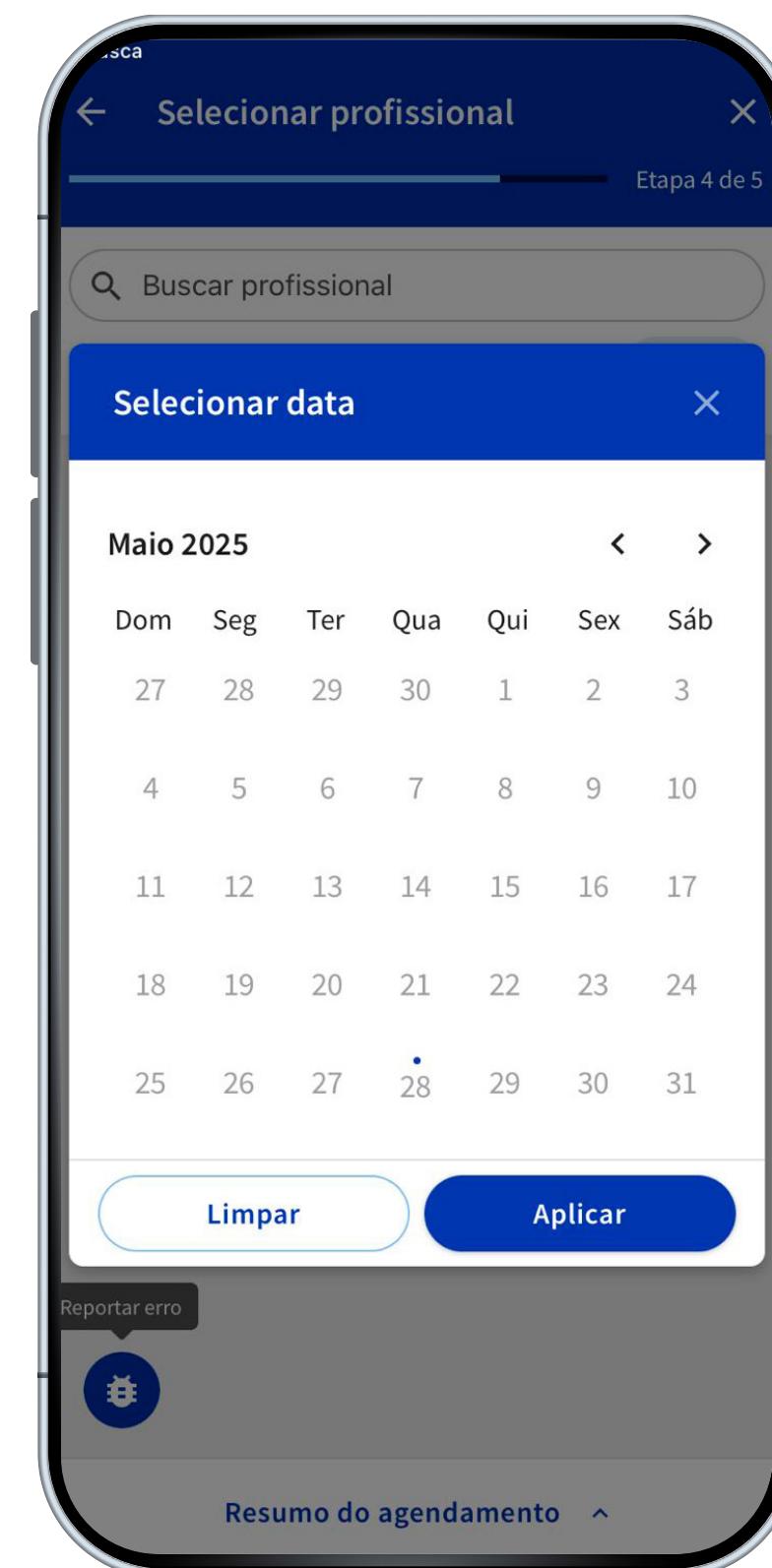


8 – Selecione a data, o profissional e o horário desejados. Para ver mais agendas, toque em “Datas mais próximas”.



8 Agendamento odonto

9 – Em “Datas mais próximas”, filtre pela data de sua preferência e toque em “Aplicar”.

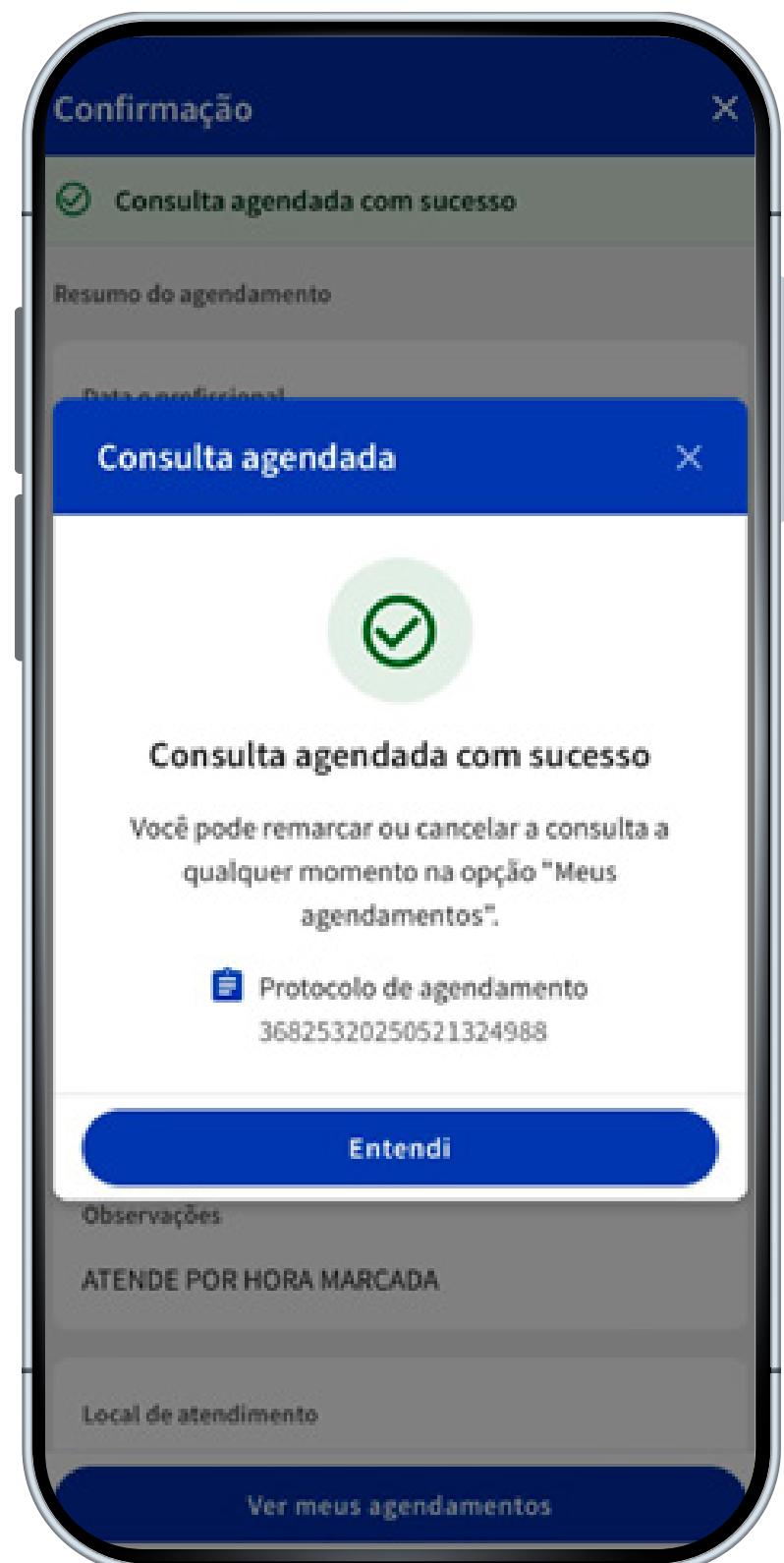


10 – Revise as seleções feitas e toque em “Confirmar agendamento”.



8 Agendamento odonto

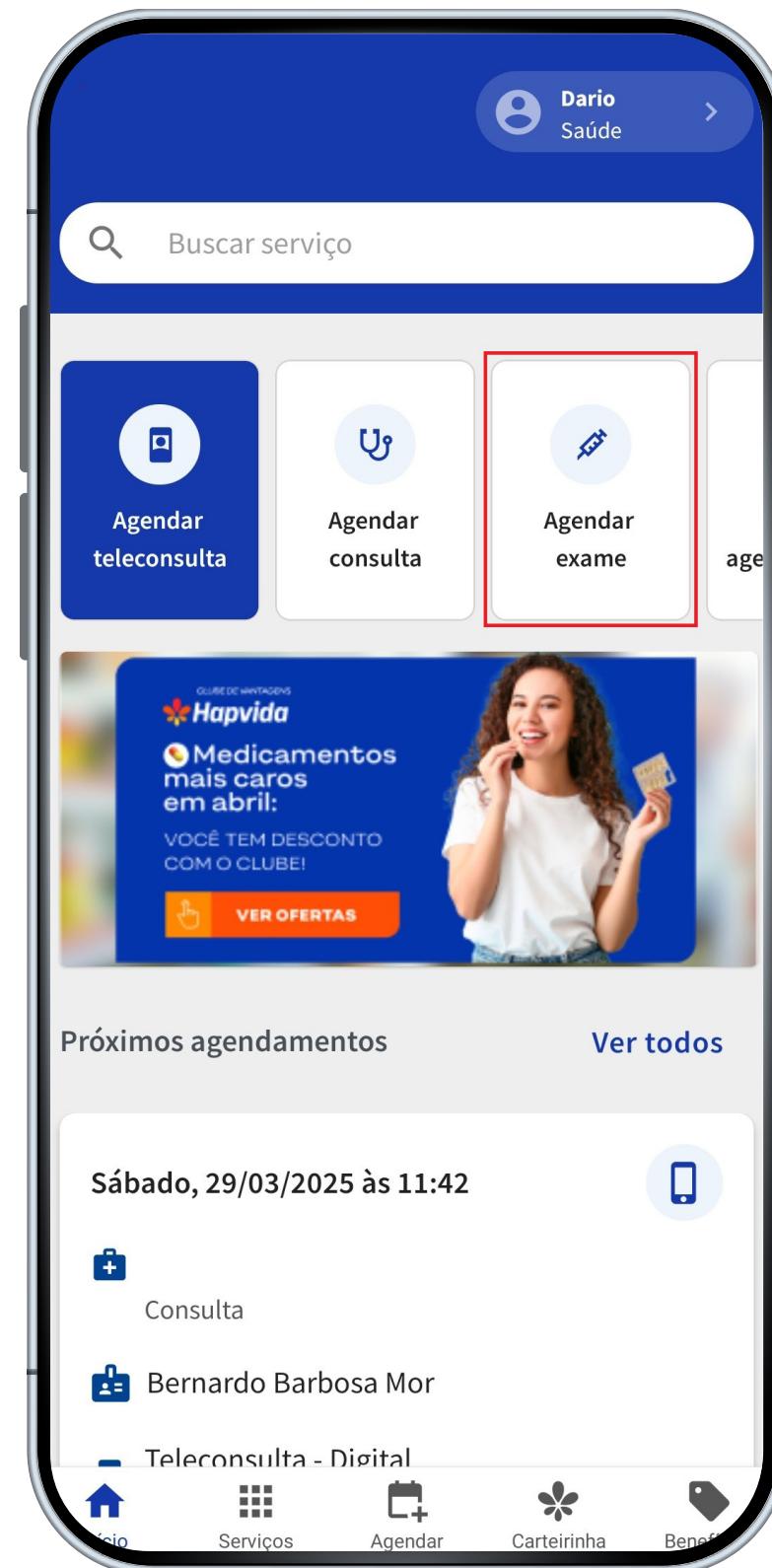
11 – Sua consulta foi agendada com sucesso.



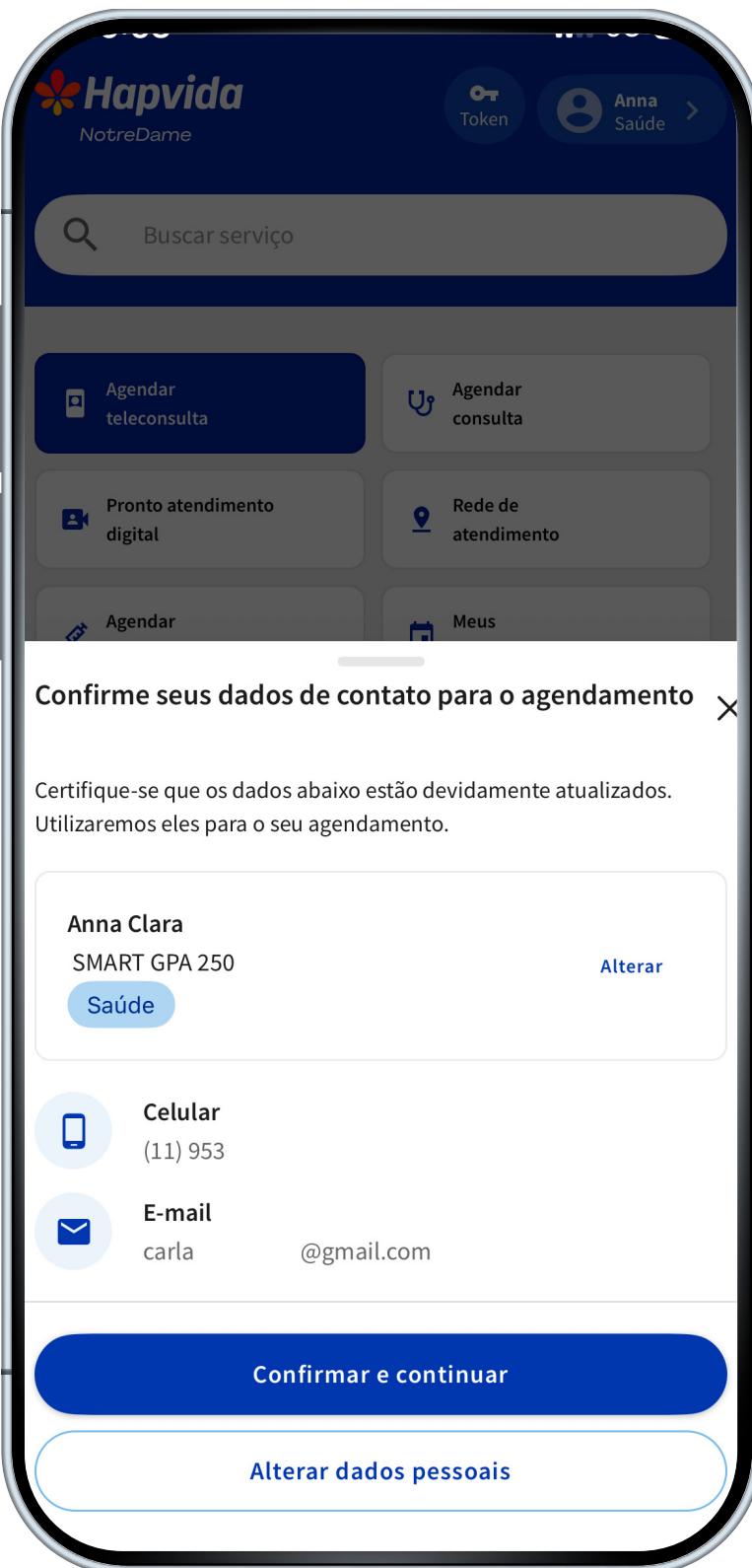
9

Agendamento de exames

1 – Para agendar, selecione “Agendar exame”.



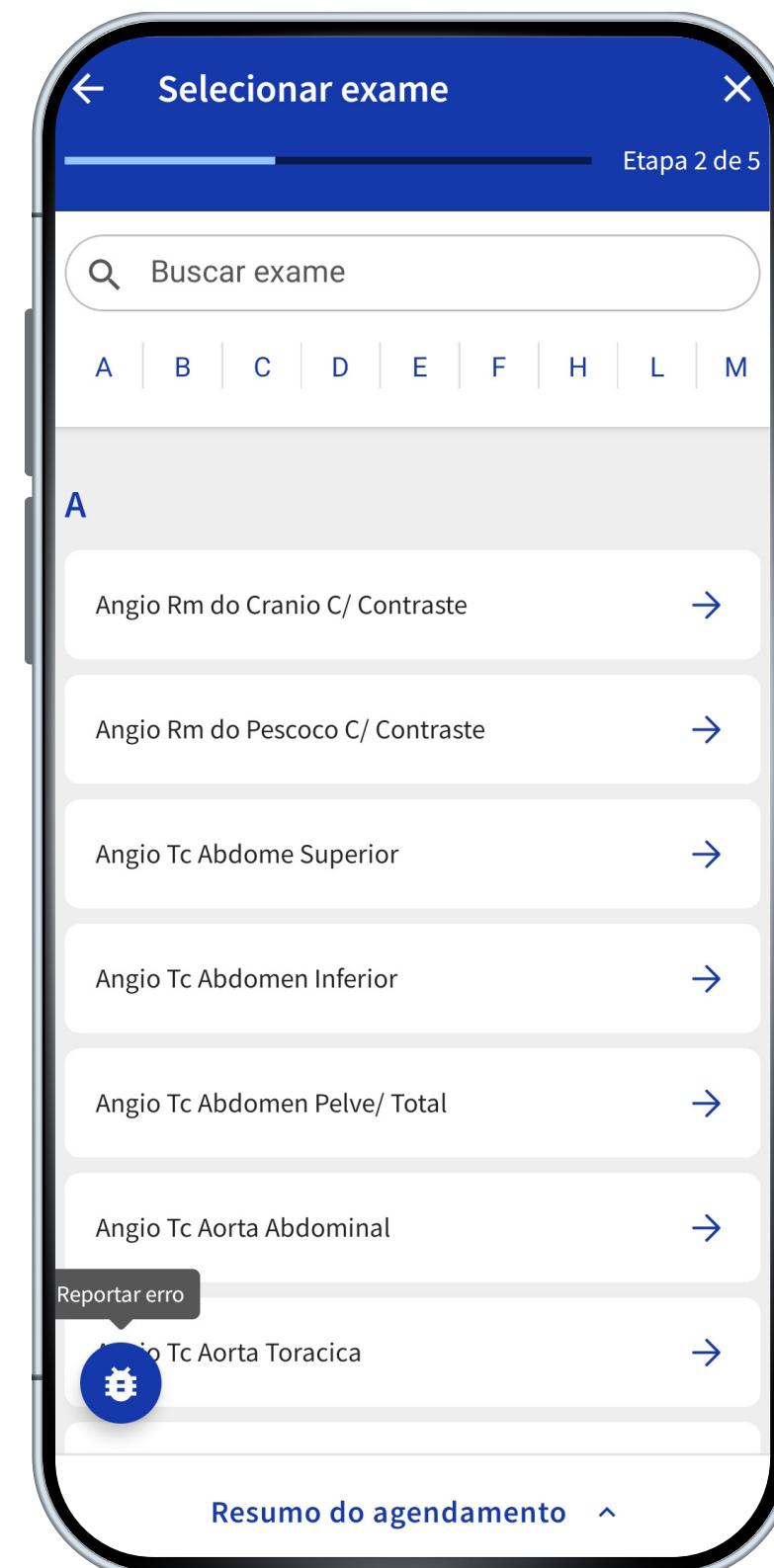
2 – Confirme seu contrato e dados para contato (telefone e e-mail). Se estiverem corretos, toque em “Confirmar e continuar”.



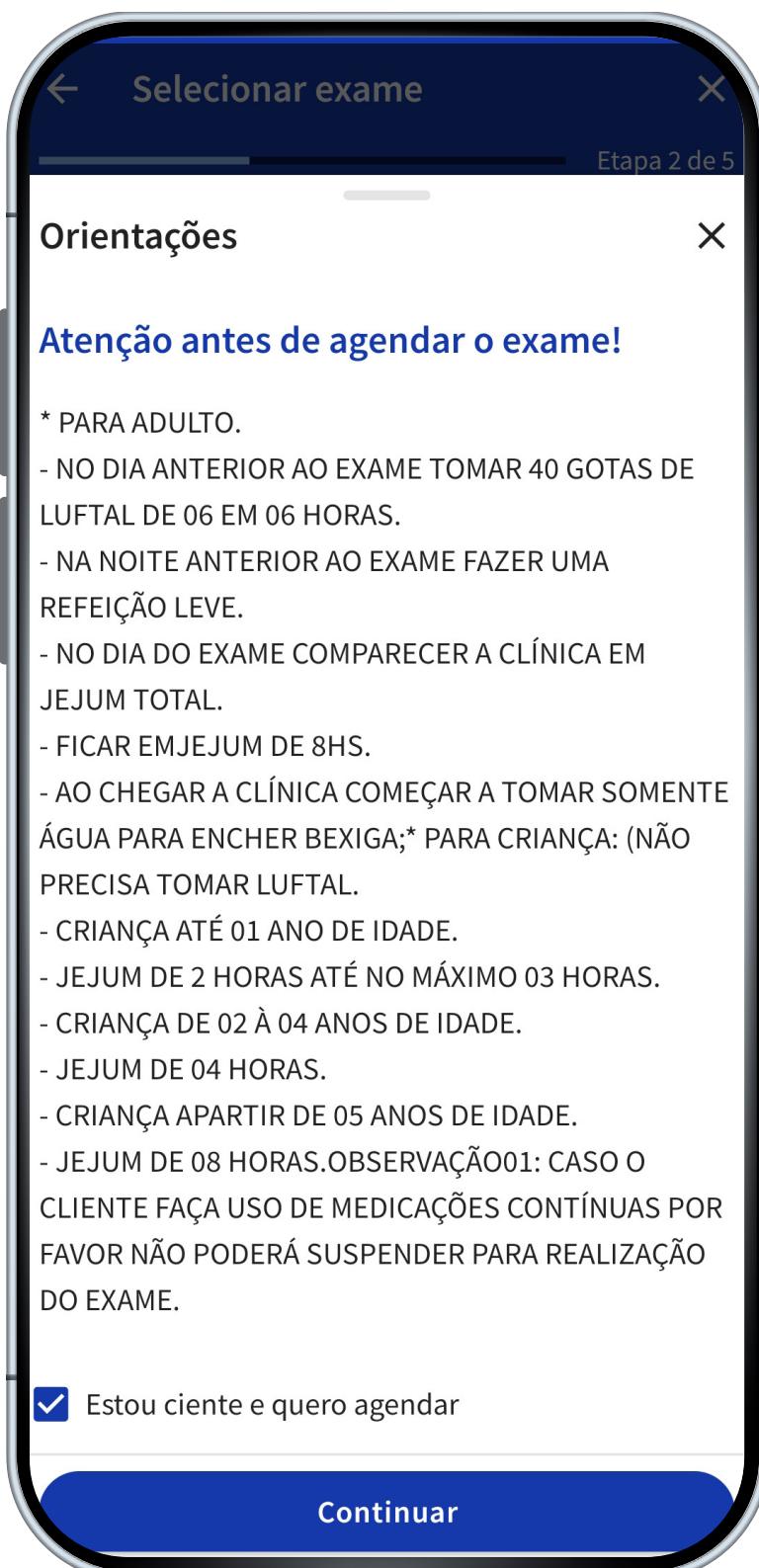
9

Agendamento de exames

3 – Selecione o exame desejado.



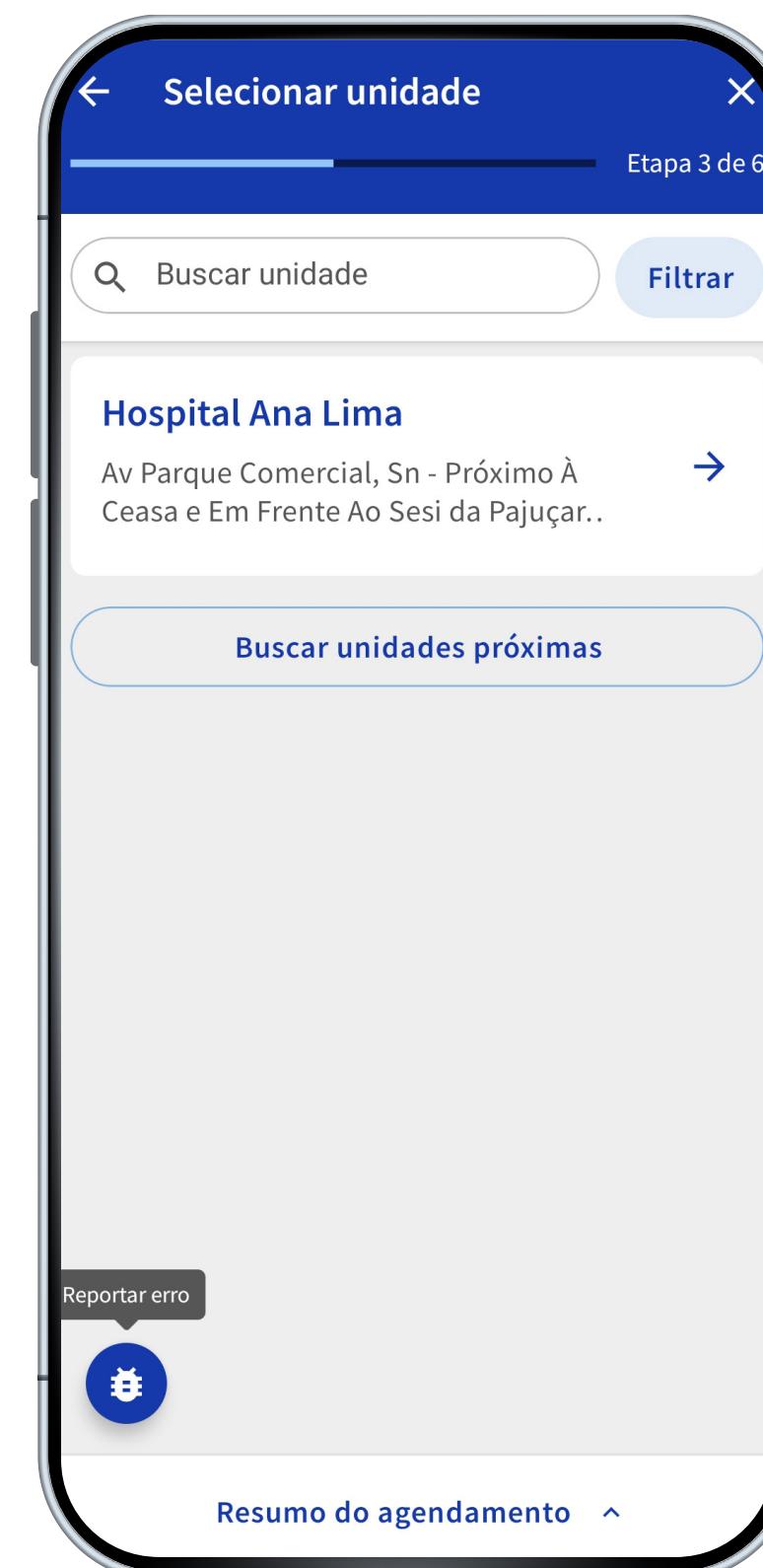
4 – Leia atentamente as orientações dos exames e toque em “Estou ciente e quero agendar” e, em seguida, em “Continuar”.



9

Agendamento de exames

5 – Selecione a unidade desejada ou toque na opção “Buscar unidades próximas” para expandir o raio de busca.



6 – Selecione o profissional e horário desejados, mas caso deseje ver mais agendas, toque em “Datas mais próximas”.

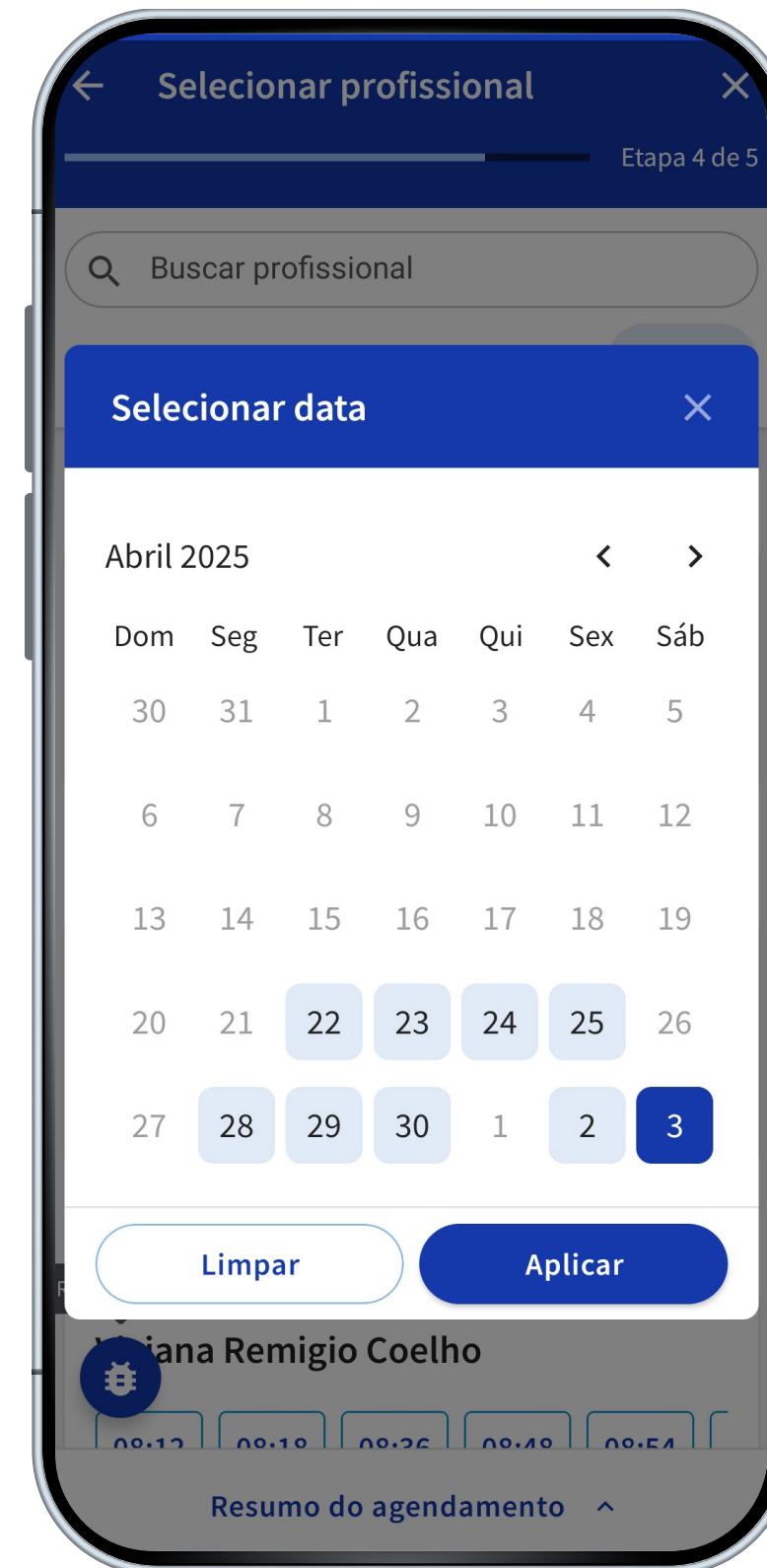


9

Agendamento de exames

7 – Selecione uma data, toque em “Aplicar” para confirmar sua escolha.

Em seguida, selecione o horário desejado.



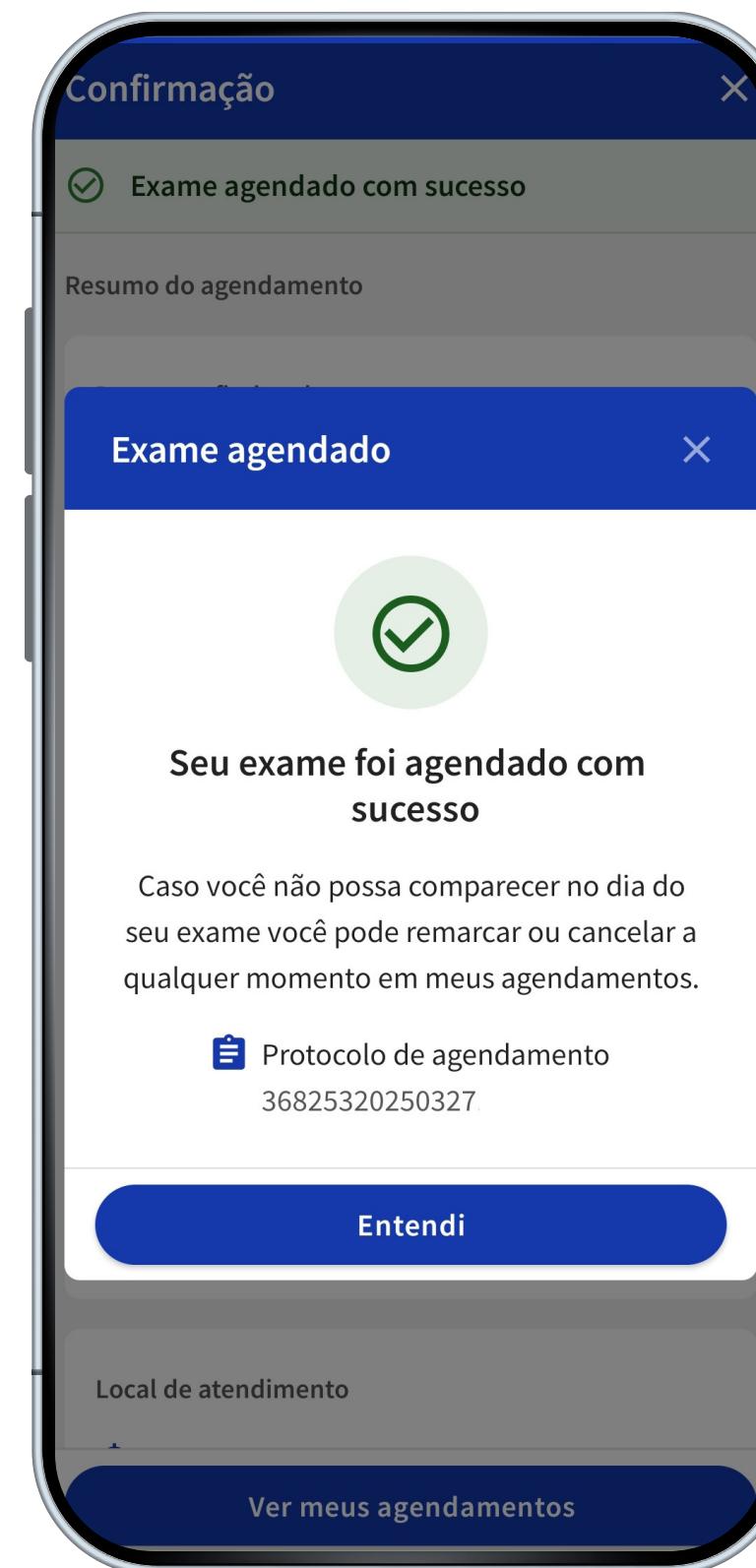
8 – Revise as seleções feitas e toque em “Confirmar agendamento”.



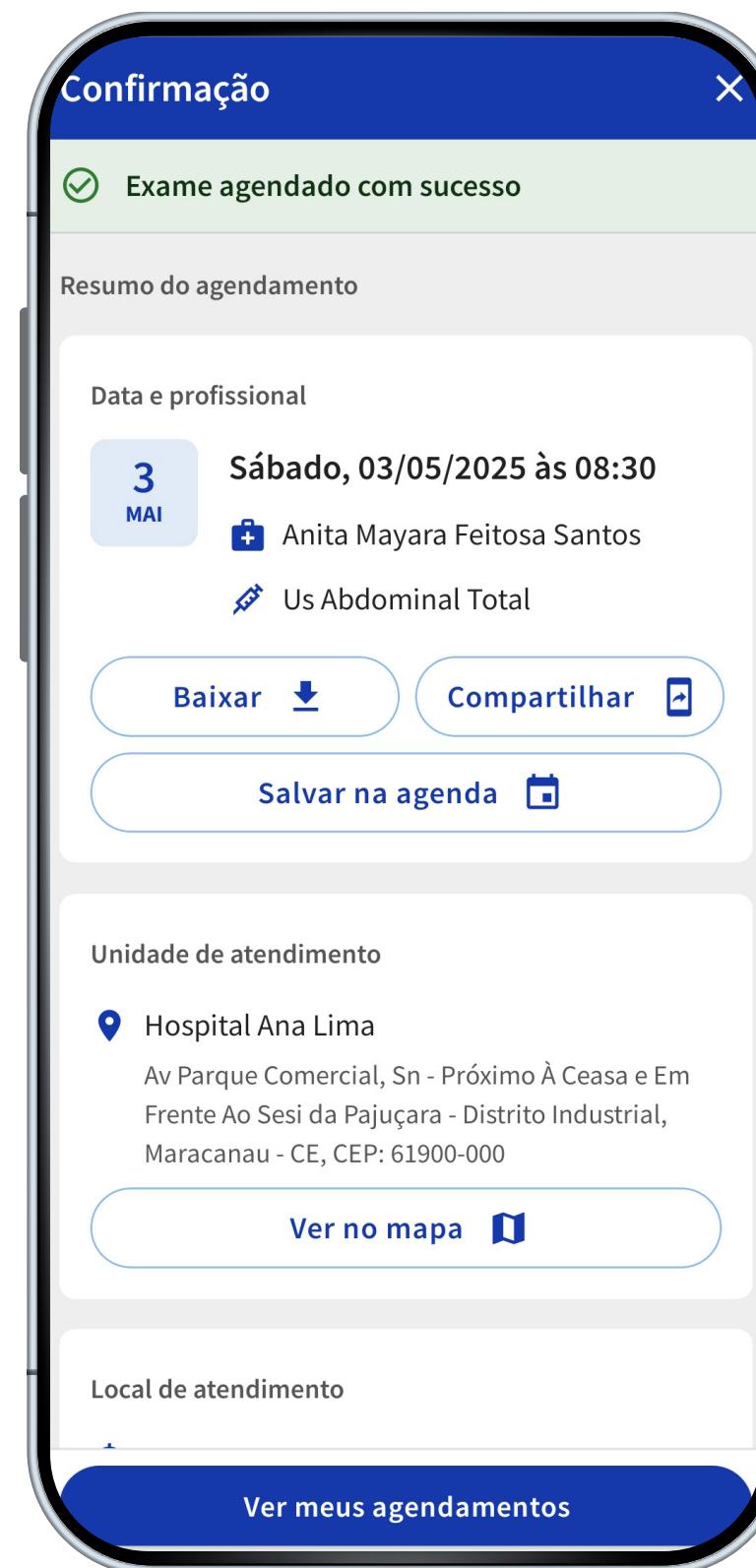
9

Agendamento de exames

9 – Pronto, seu exame foi agendado.

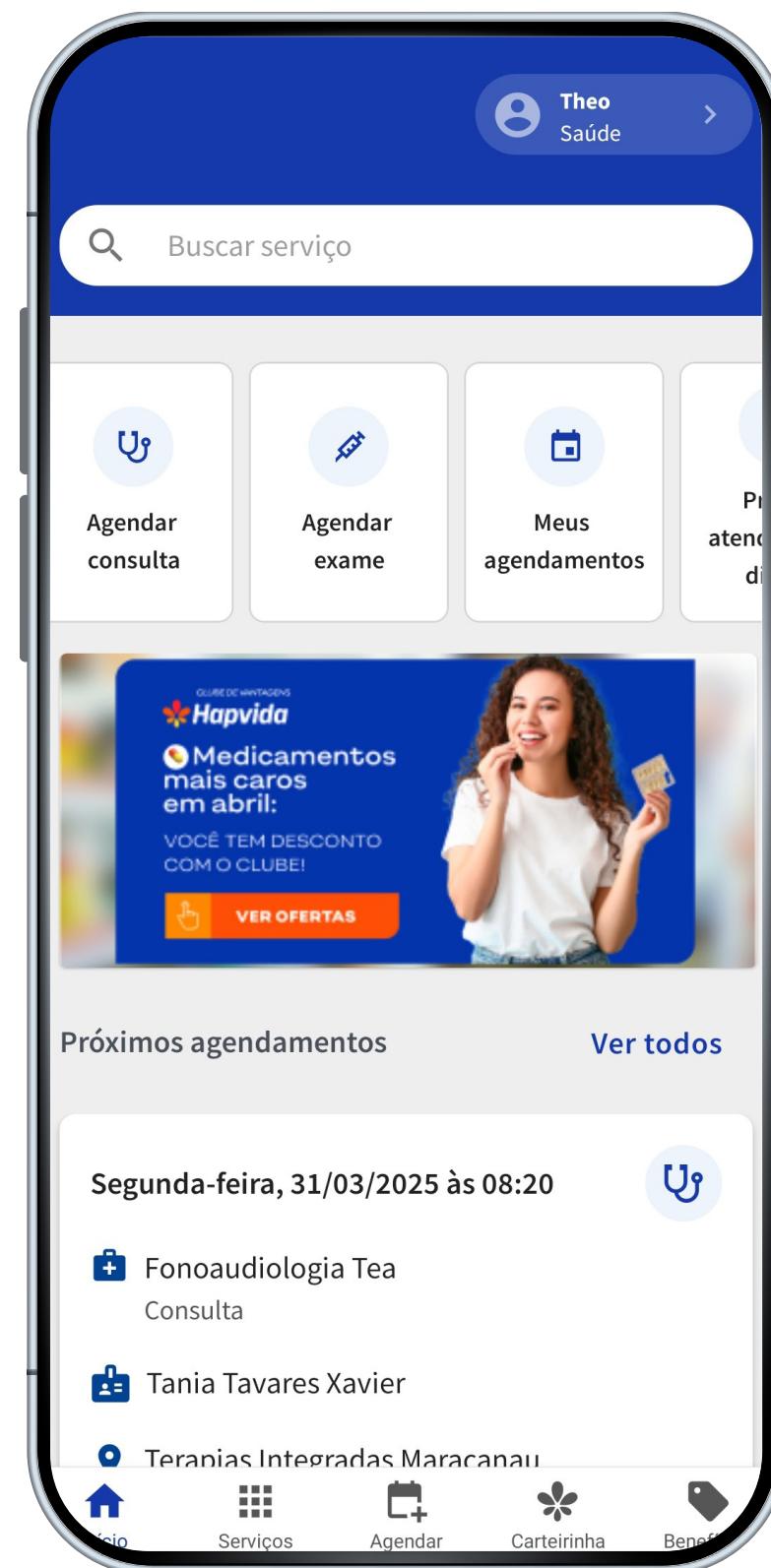


10 – Esse é o seu comprovante de agendamento.

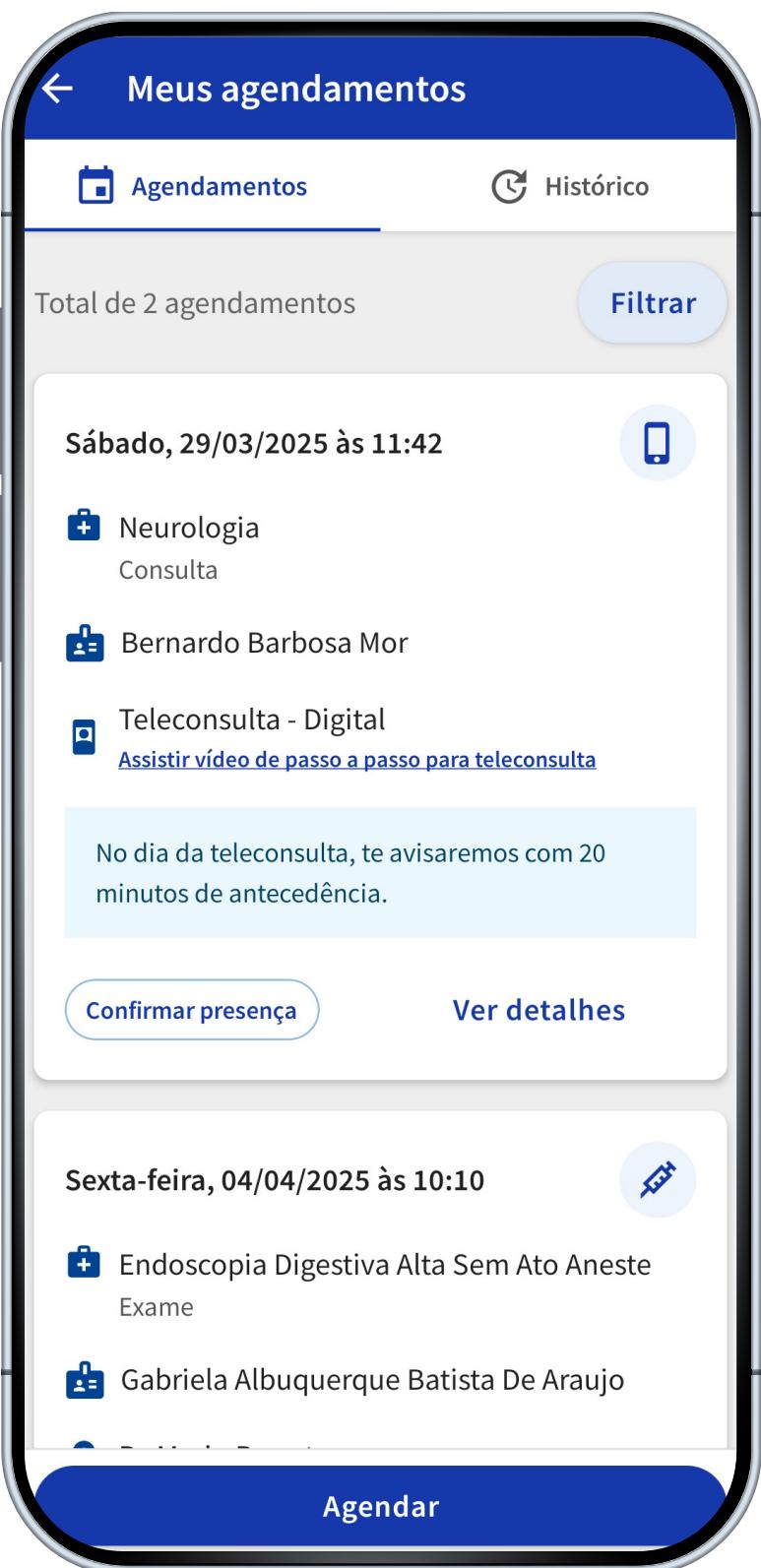


10 Meus agendamentos

1 – Selecione a opção “Meus agendamentos”.

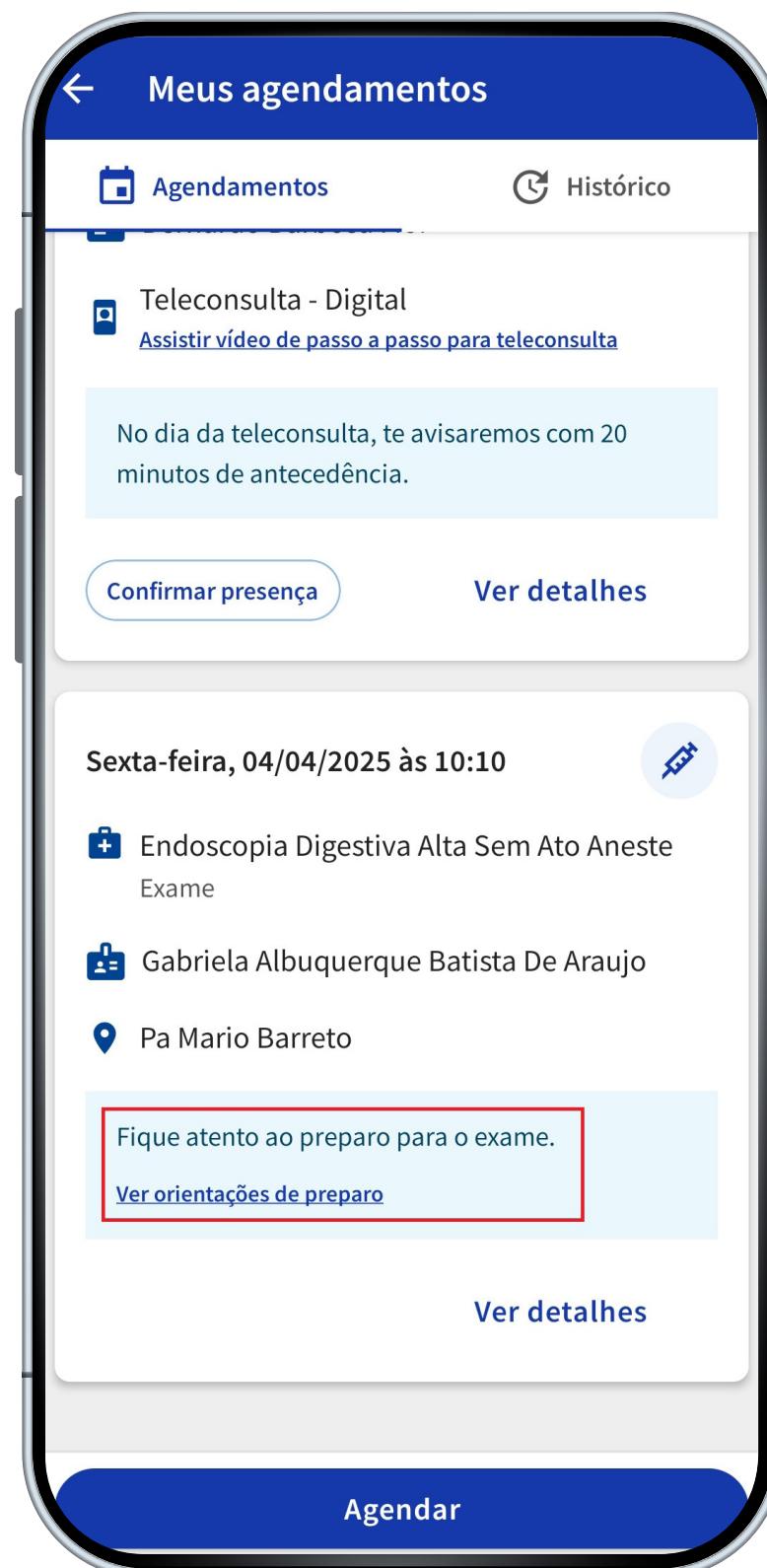


2 – Aqui você consegue ver todos os seus agendamentos de consultas e exames.

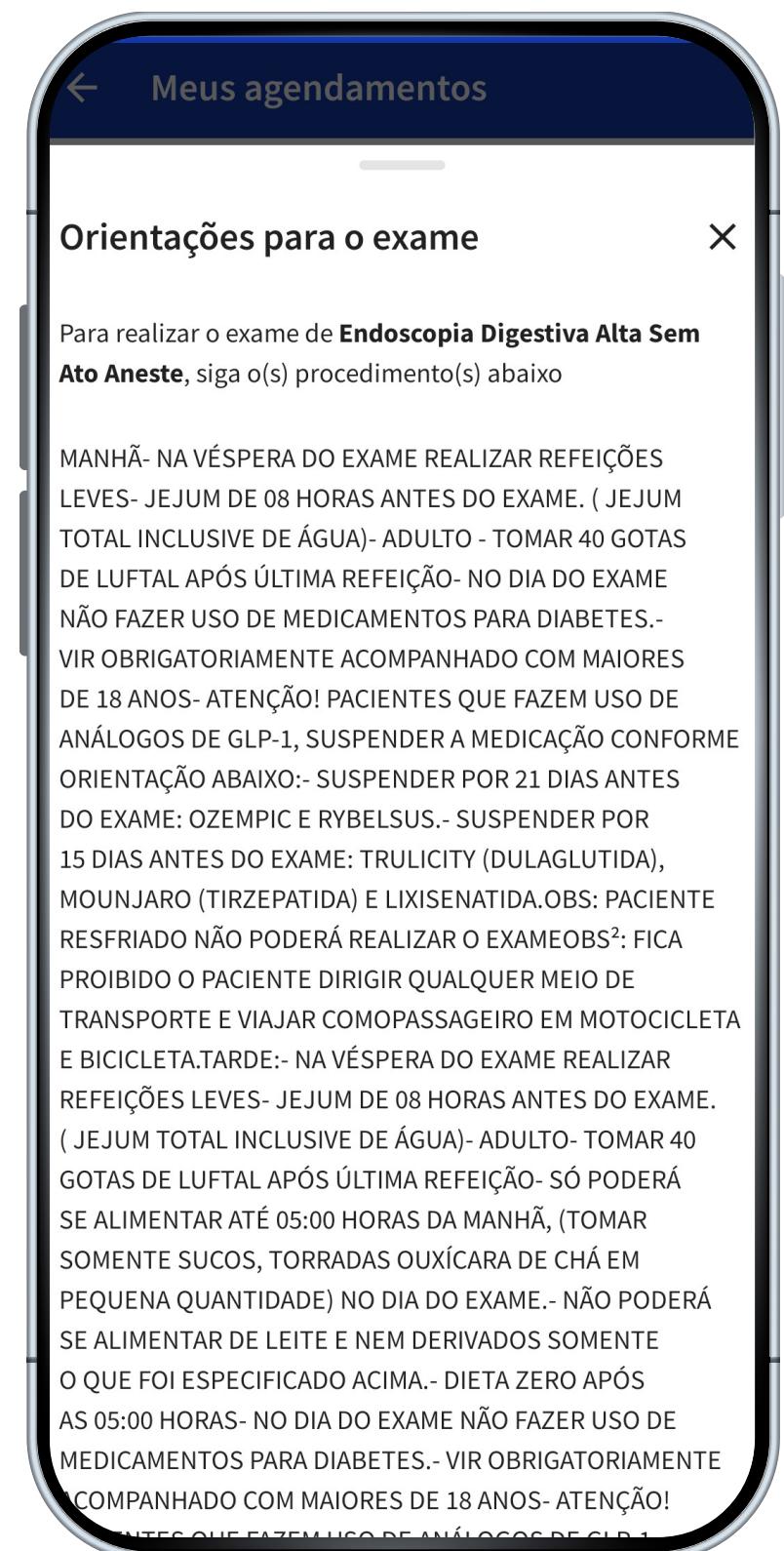


10 Meus agendamentos

3 – Nesse campo é possível ler as orientações, caso o exame tenha algum tipo de preparo.

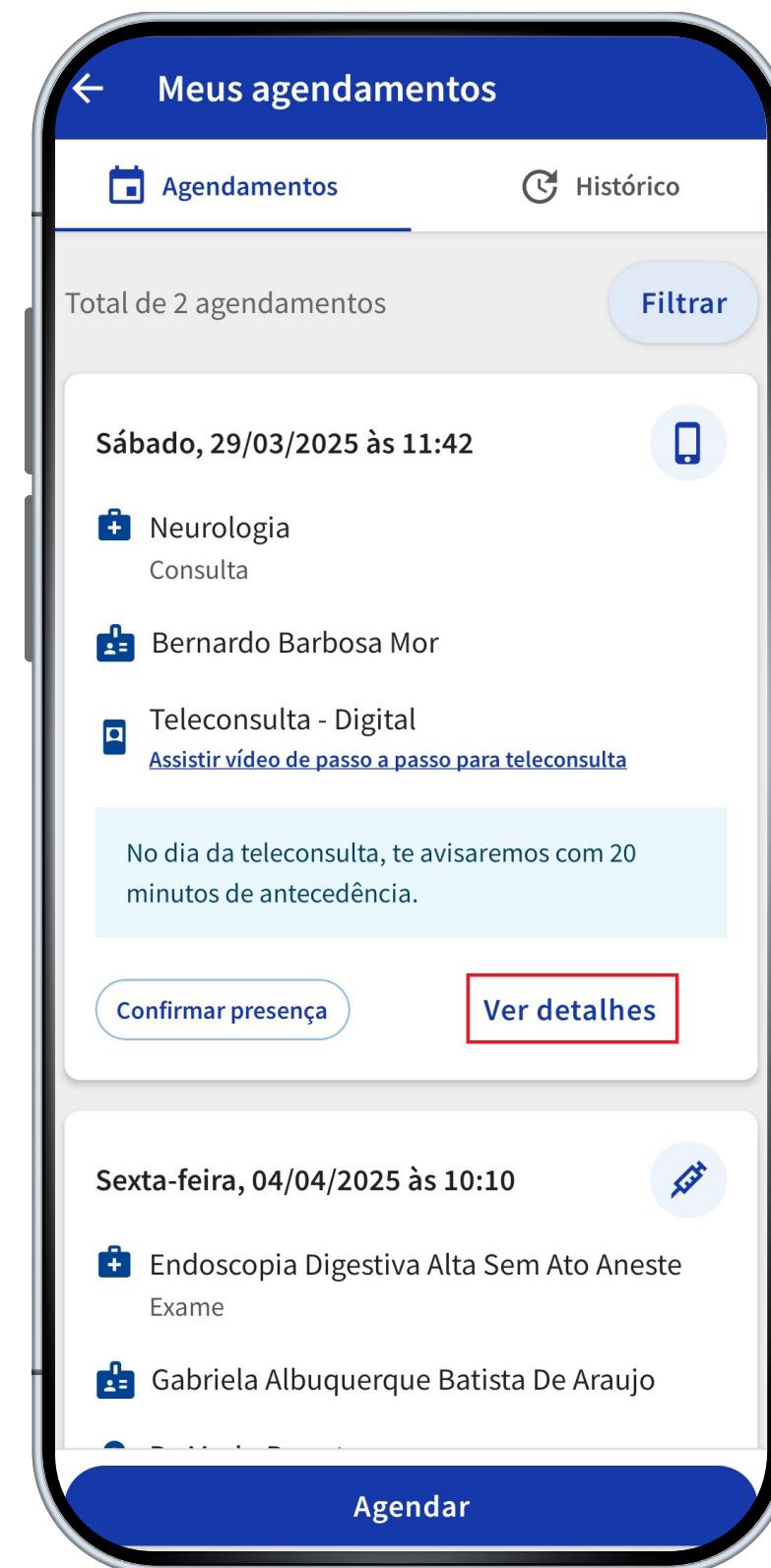


4 – Esse é o seu preparo.

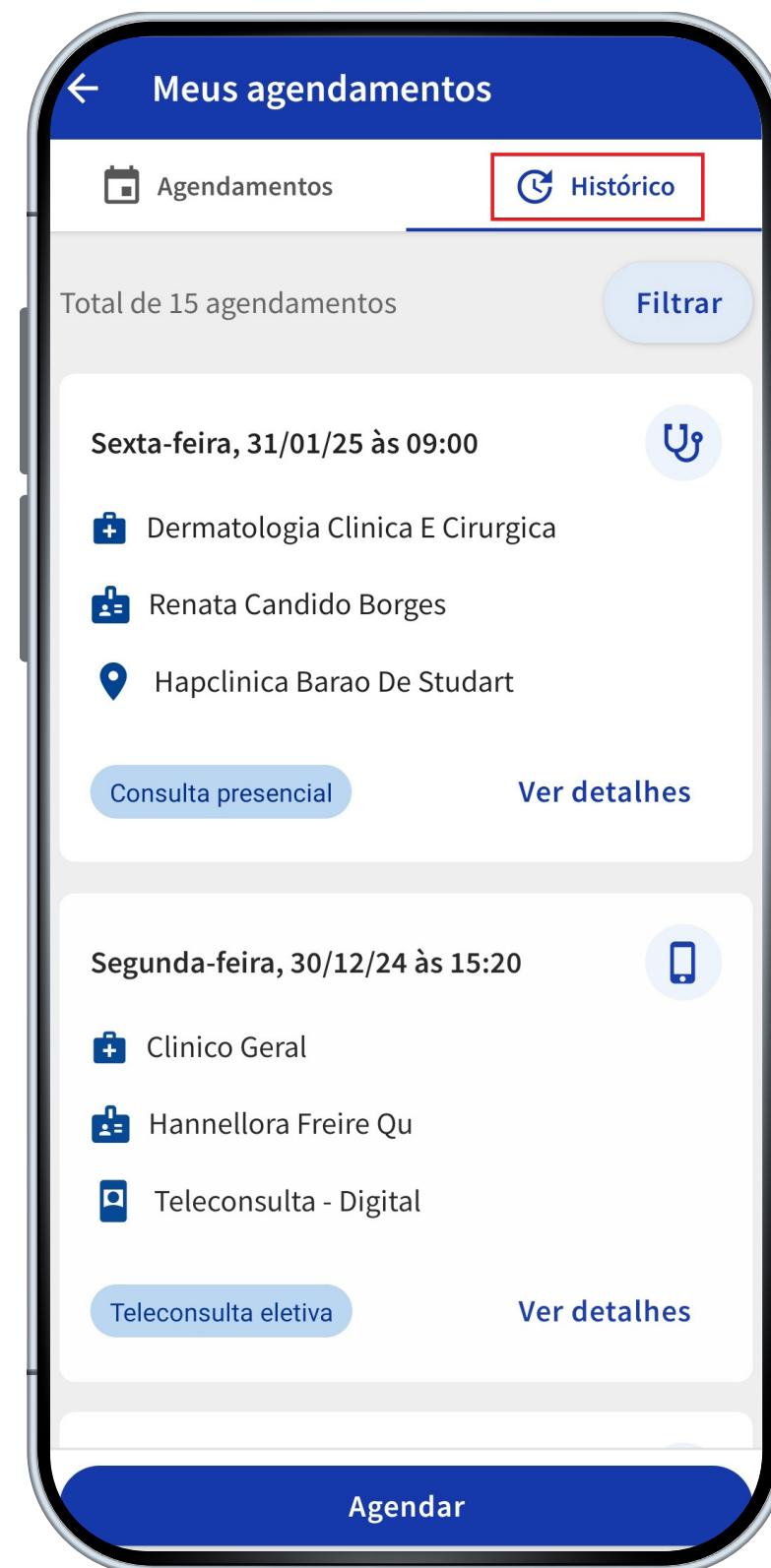


10 Meus agendamentos

5 – Caso deseje remarcar ou cancelar agendamento, basta tocar em “Ver detalhes” e selecionar a opção desejada.

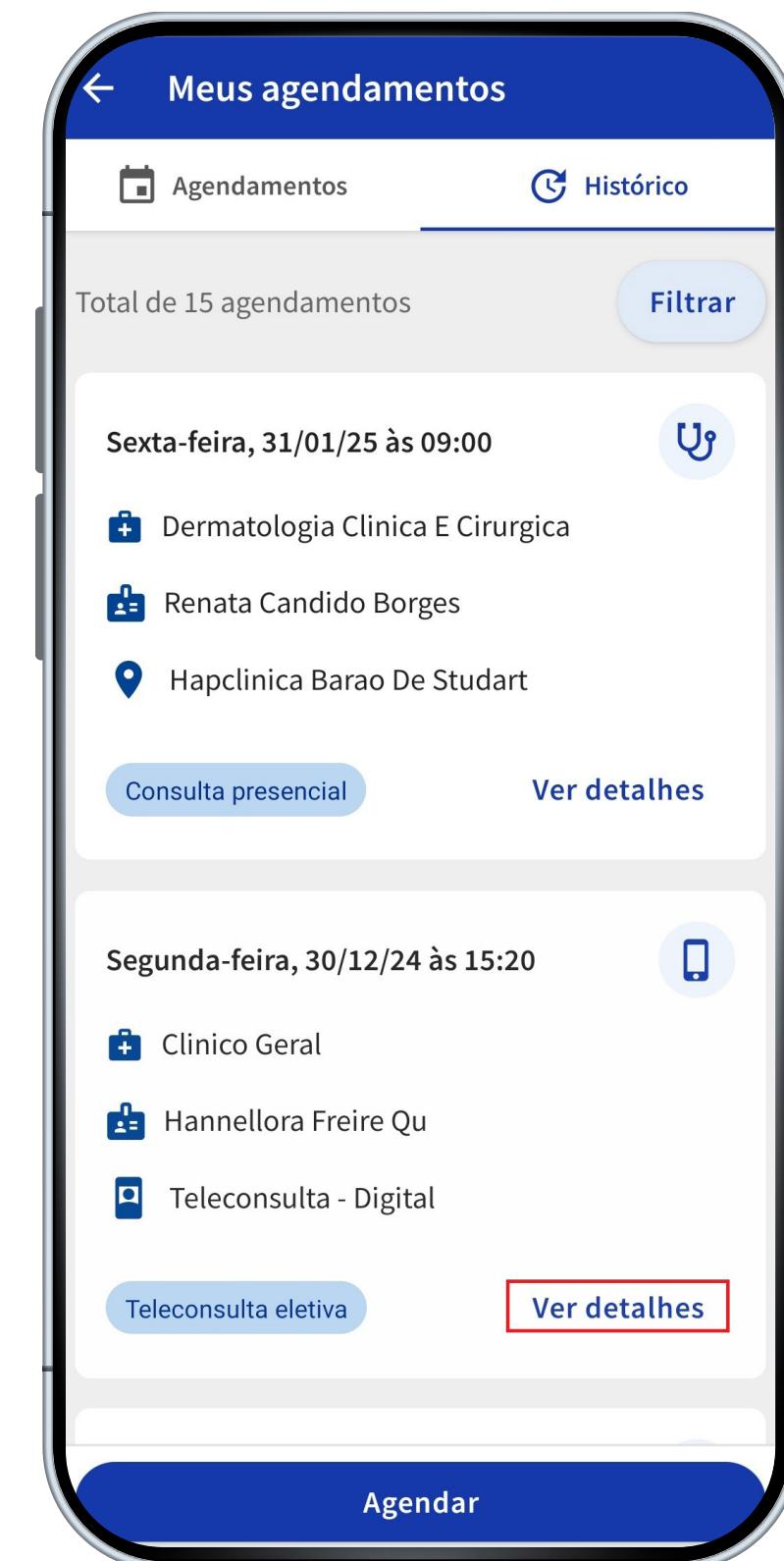


6 – Para visualizar receitas, atestados e relatórios de teleconsultas realizadas toque na opção “Histórico”.

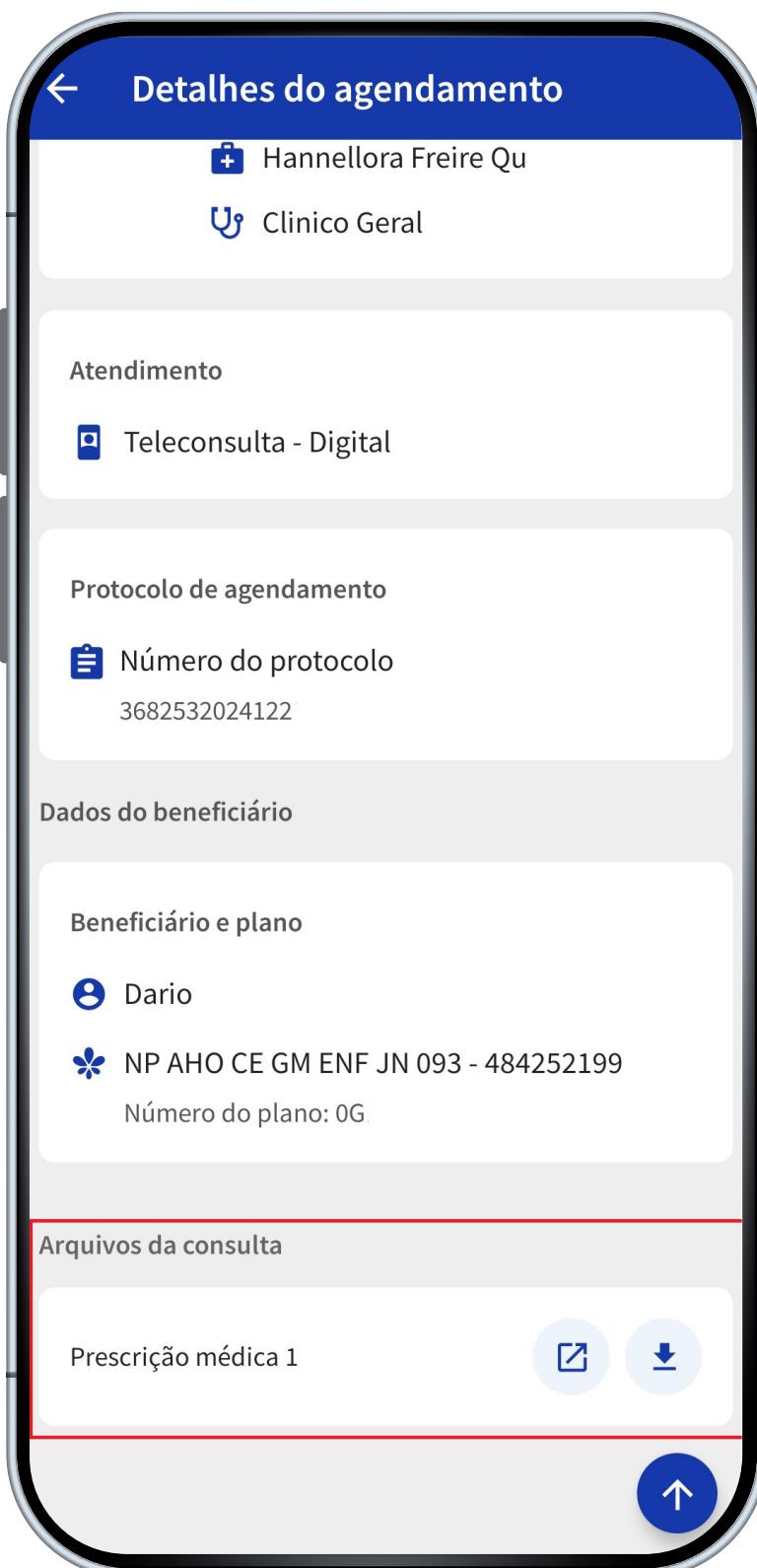


10 Meus agendamentos

7 – Toque em ver detalhes na consulta desejada.

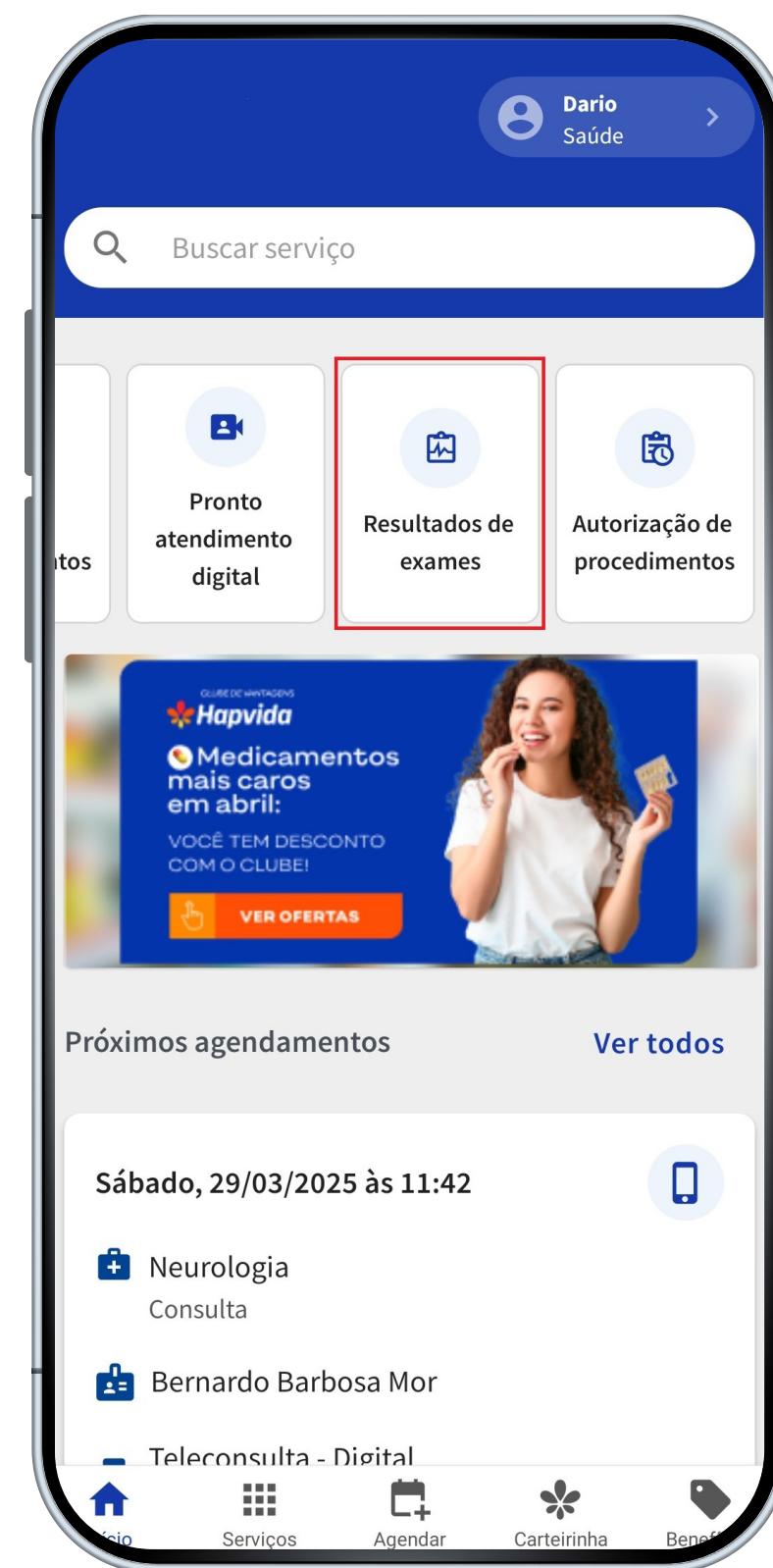


8 – Visualize ou baixe os arquivos da consulta na parte inferior da tela.

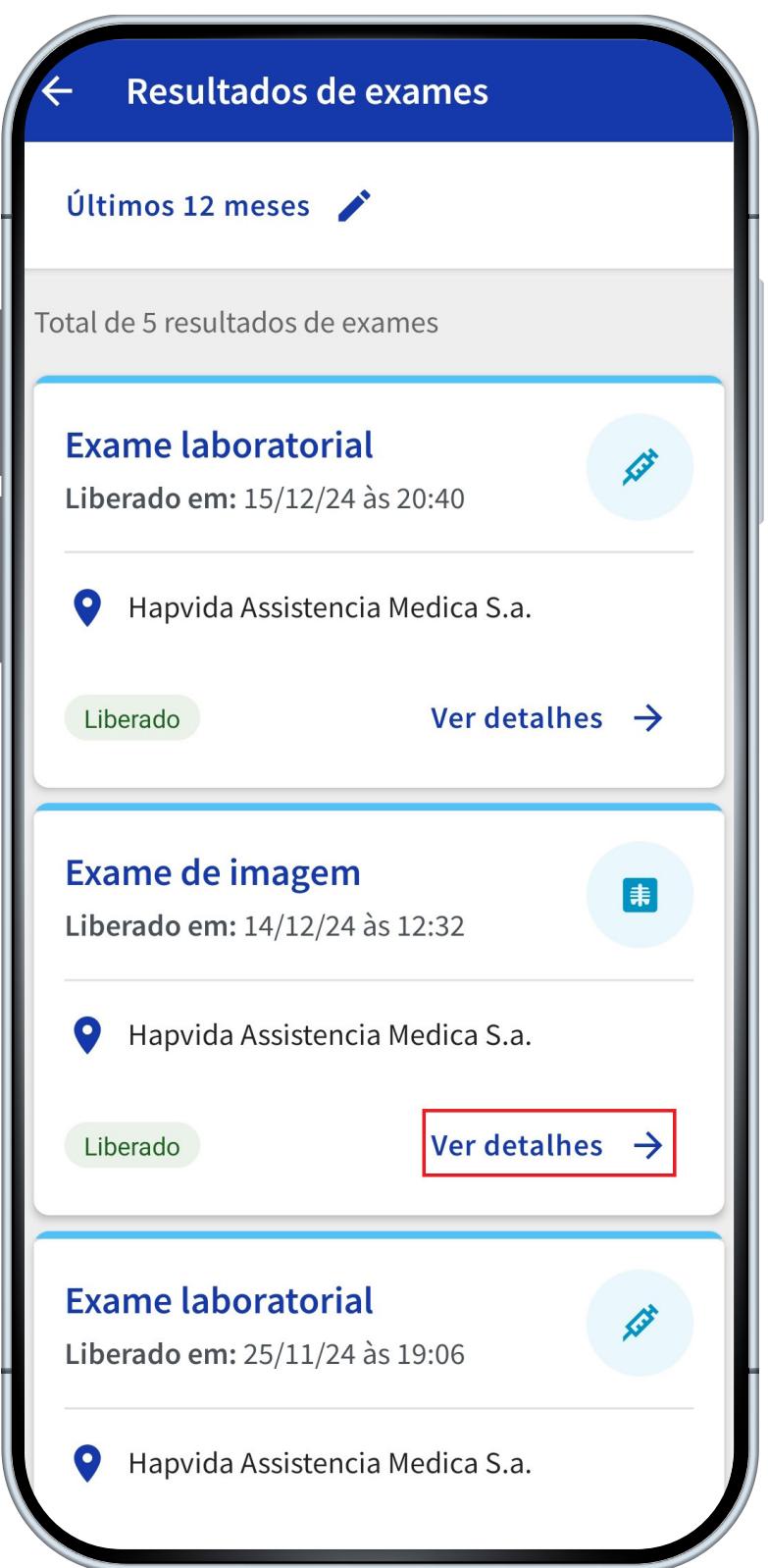


11 Resultado de exames

1 – Para visualizar os resultados de seus exames, basta tocar na opção: “Resultado de exames”.

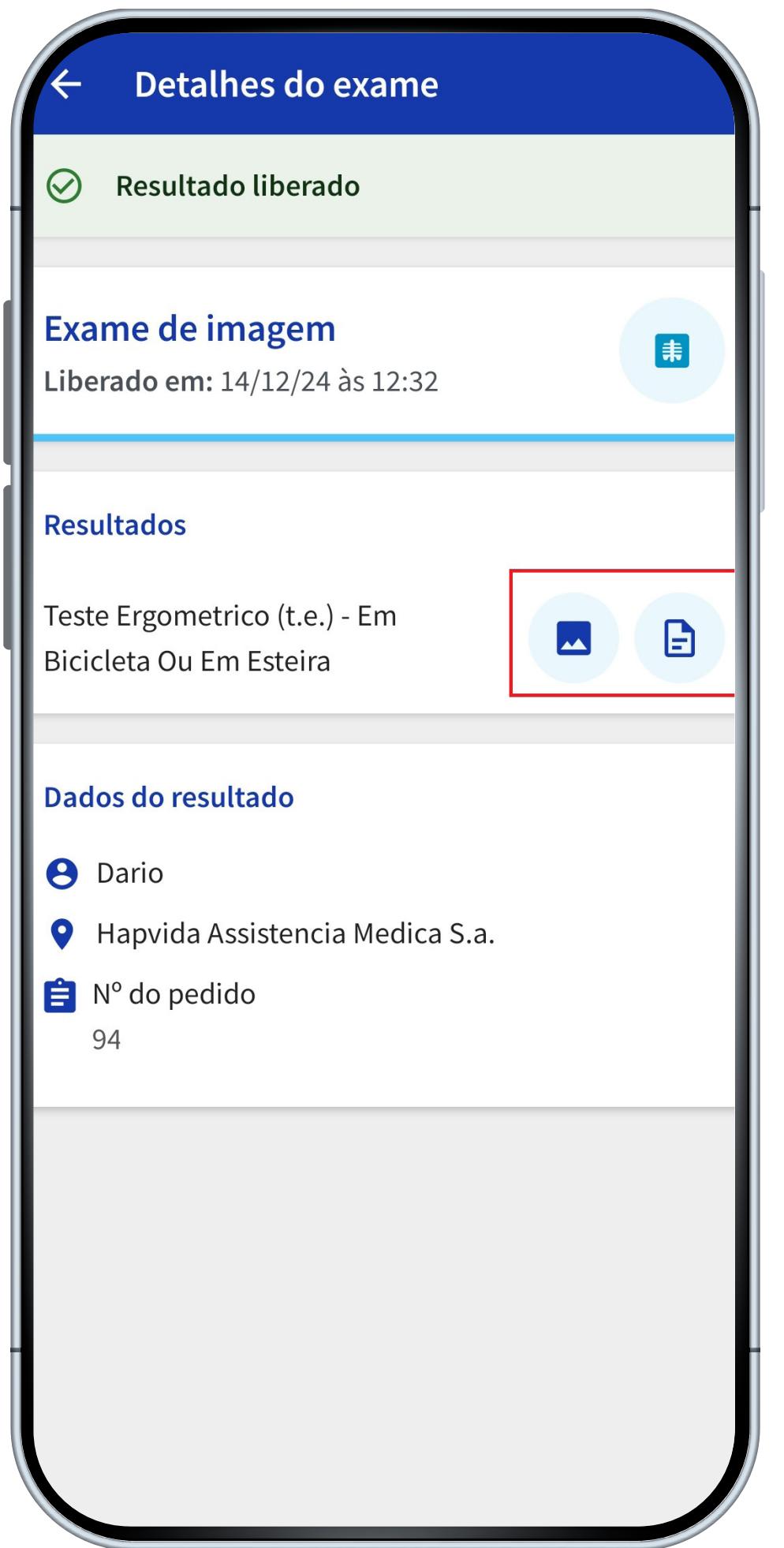


2 – Clique em “Ver detalhes” no exame desejado.



11 Resultado de exames

3 – Clique no ícone ao lado do exame para visualizar ou baixar o laudo ou imagem do exame.



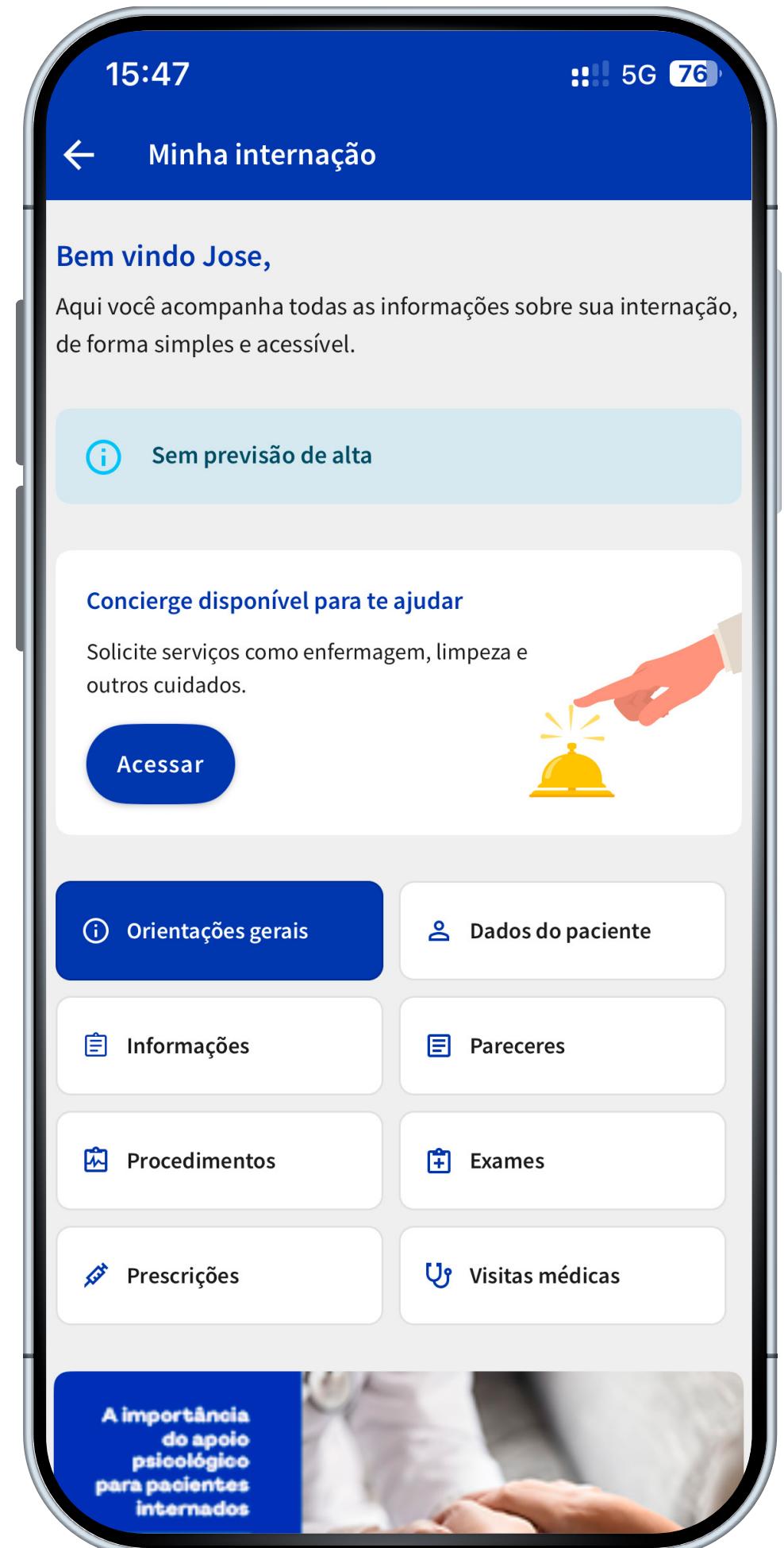
12 Minha internação

1 – Para visualizar o menu “Minha internação” role a tela na home do app até visualizar.

Obs.: O serviço estará disponível apenas aos beneficiários com uma internação ativa.

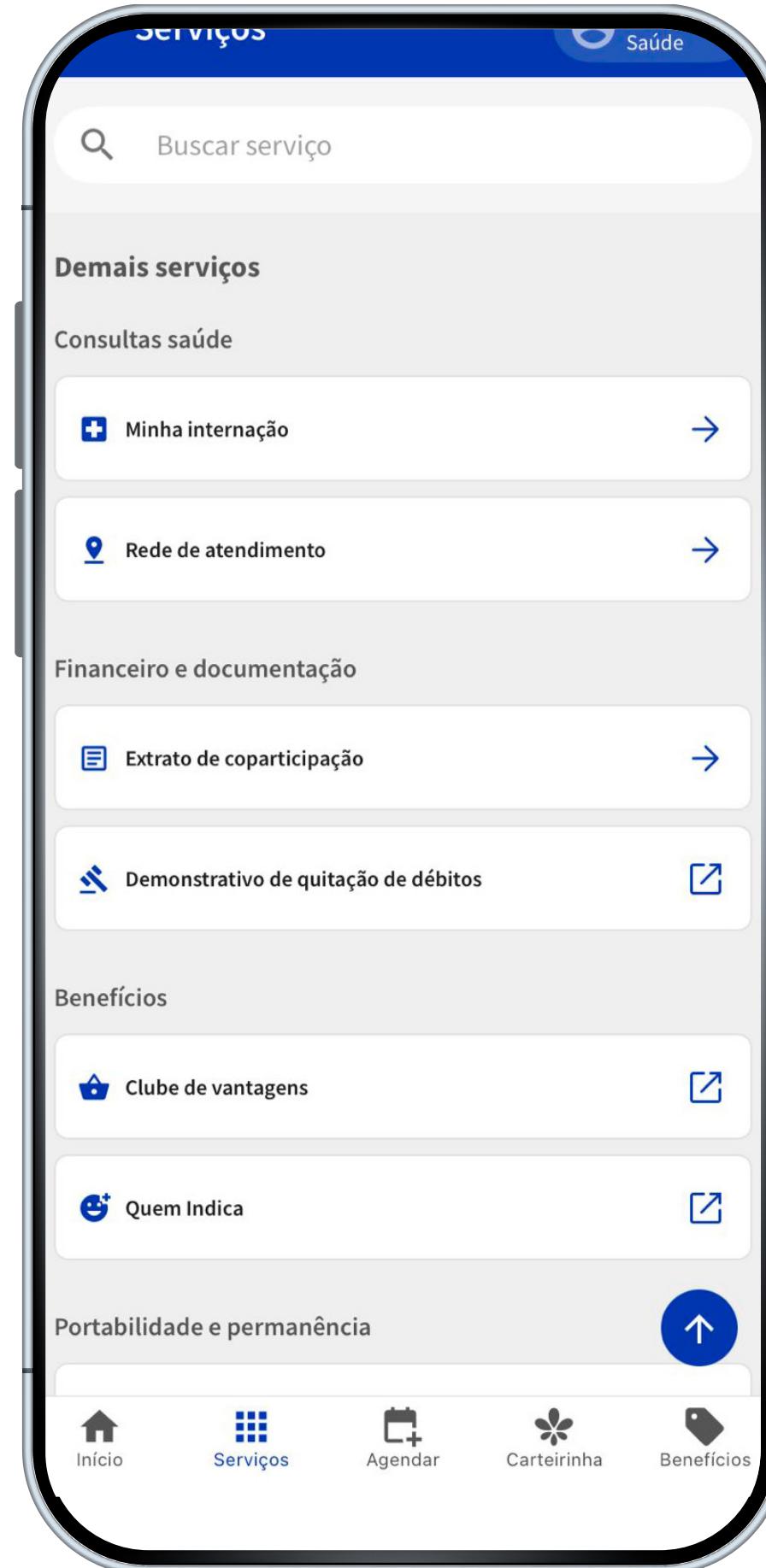


2 – Nesta tela é possível selecionar um dos serviços disponíveis para quando o beneficiário está internado, inclusive a “Previsão de alta”.

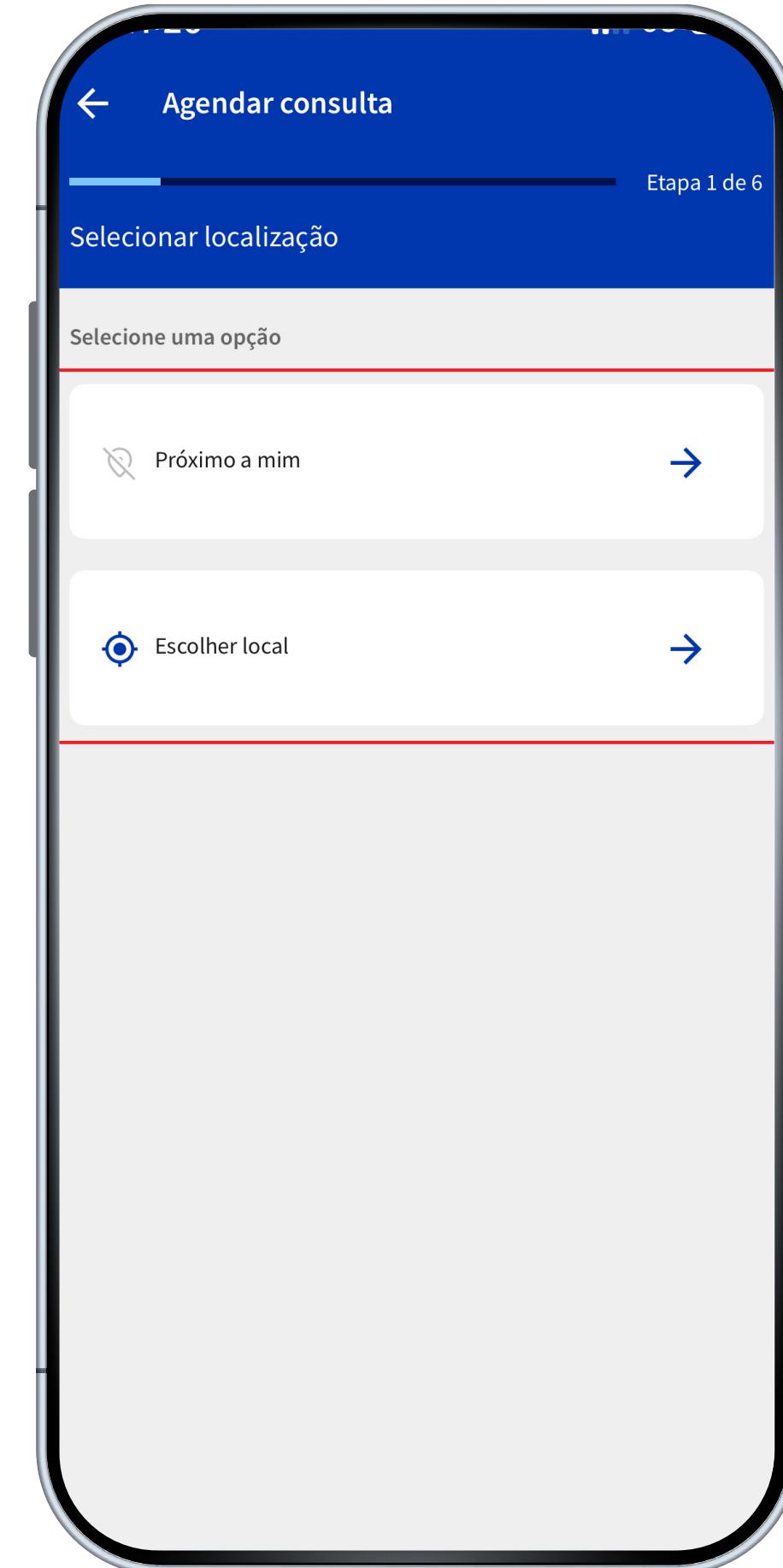


13 Rede de Atendimento

1 – Para visualizar sua Rede de Atendimento médico ou odontológico, selecione o menu “Serviços” na parte inferior do aplicativo e, em seguida, toque em “Rede de Atendimento” ou “Rede de Atendimento Odonto”.

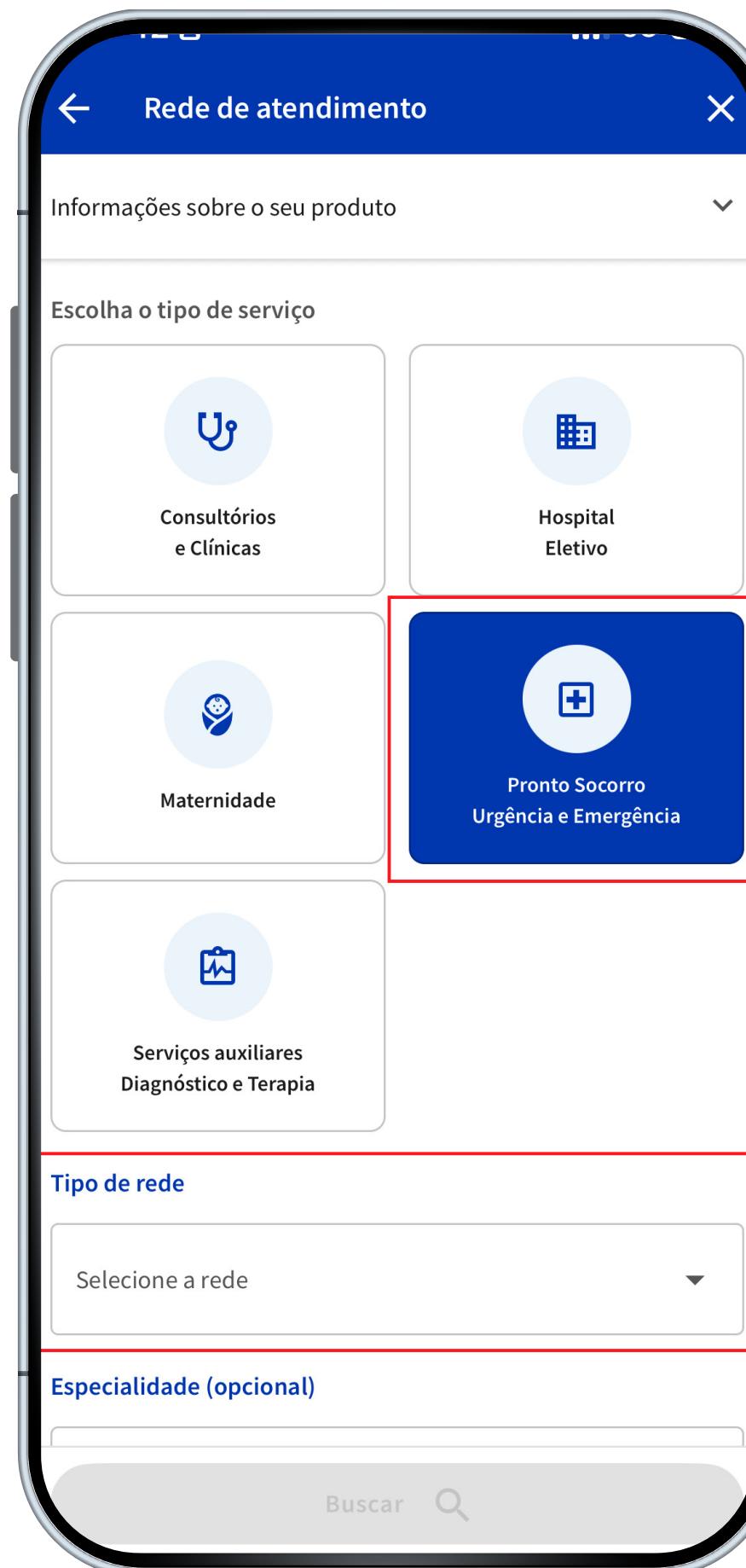


2 – Confirme o contrato e cidade de atendimento.

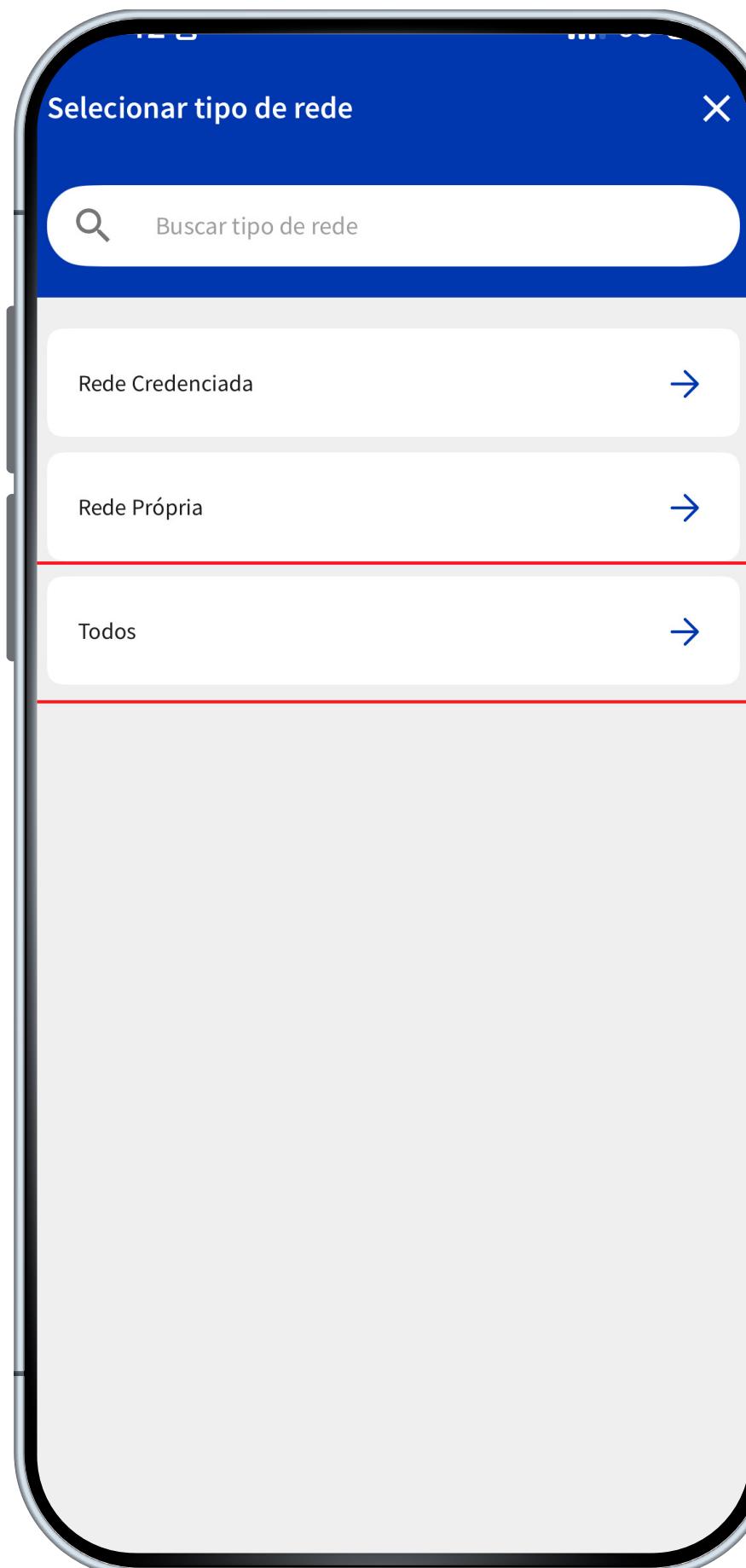


13 Rede de Atendimento

3 – Selecione o tipo de serviço, que deseja consultar. “Especialidade” e “Nome de Unidade de Atendimento” são opcionais. Em seguida, toque em “buscar”.

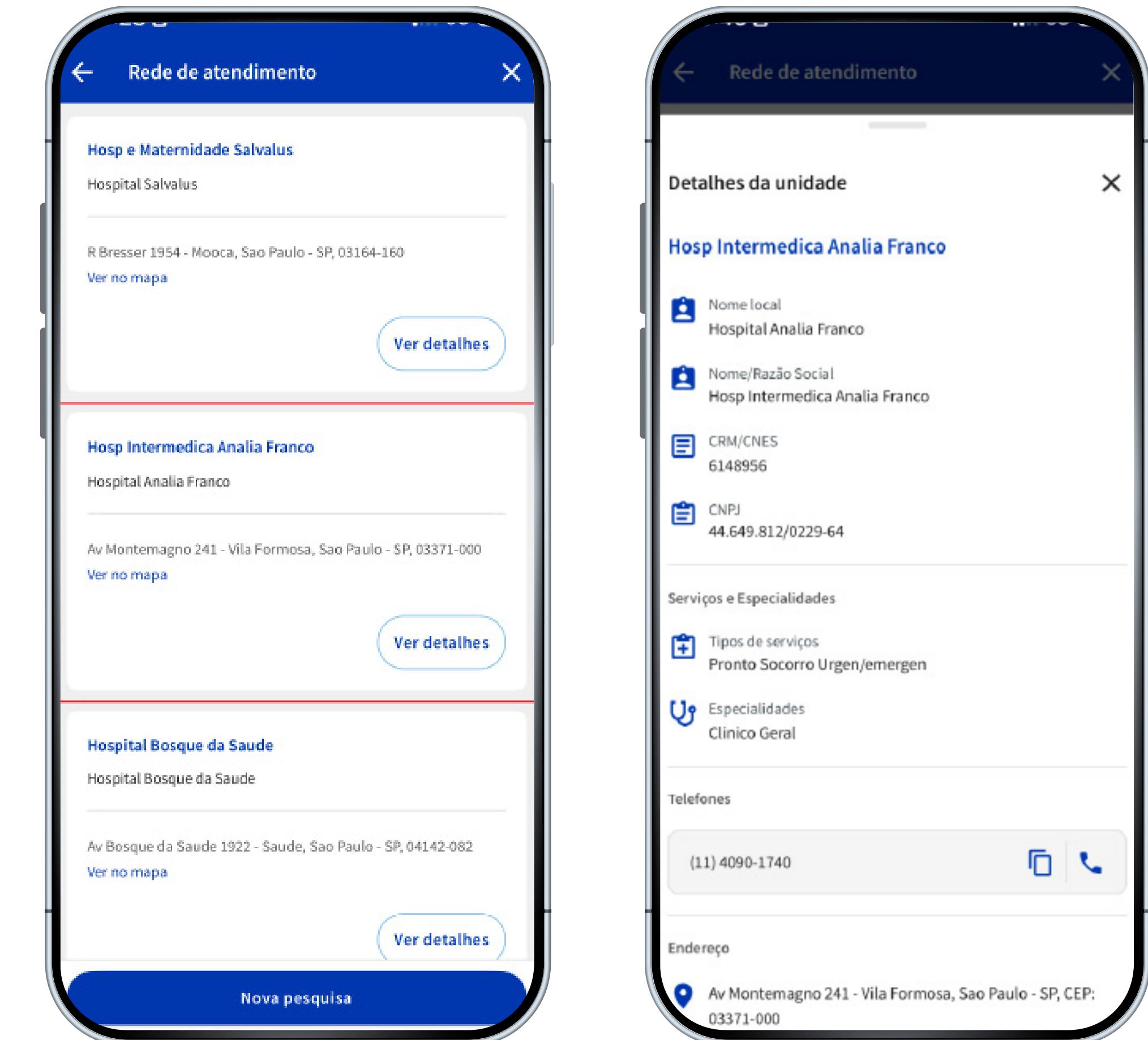


4 – Selecione o tipo de rede que deseja consultar, entre “Rede credenciada”, “Rede própria” ou “Todos”.



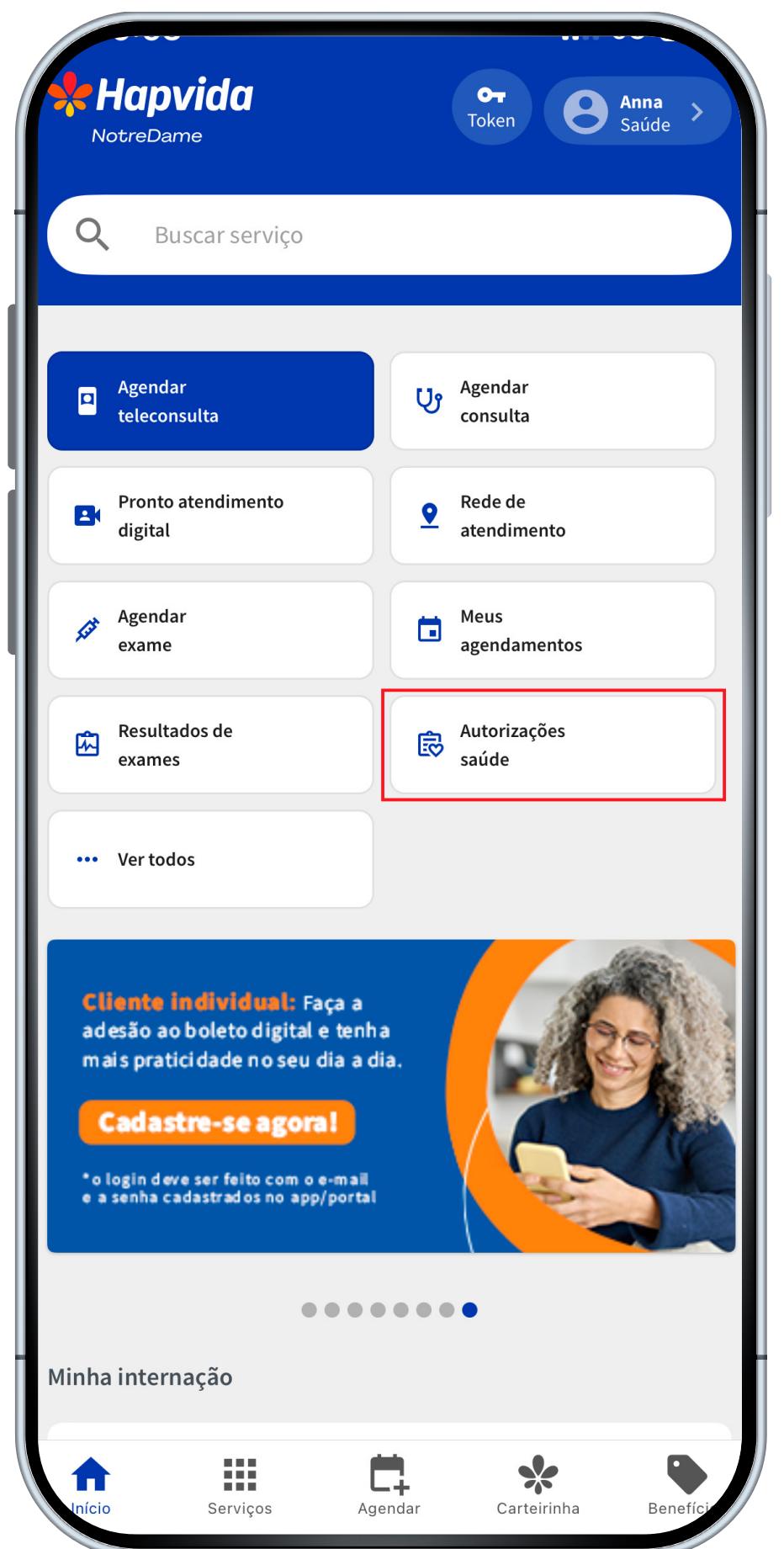
13 Rede de Atendimento

5 – Pronto, essas são as informações sobre a unidade.

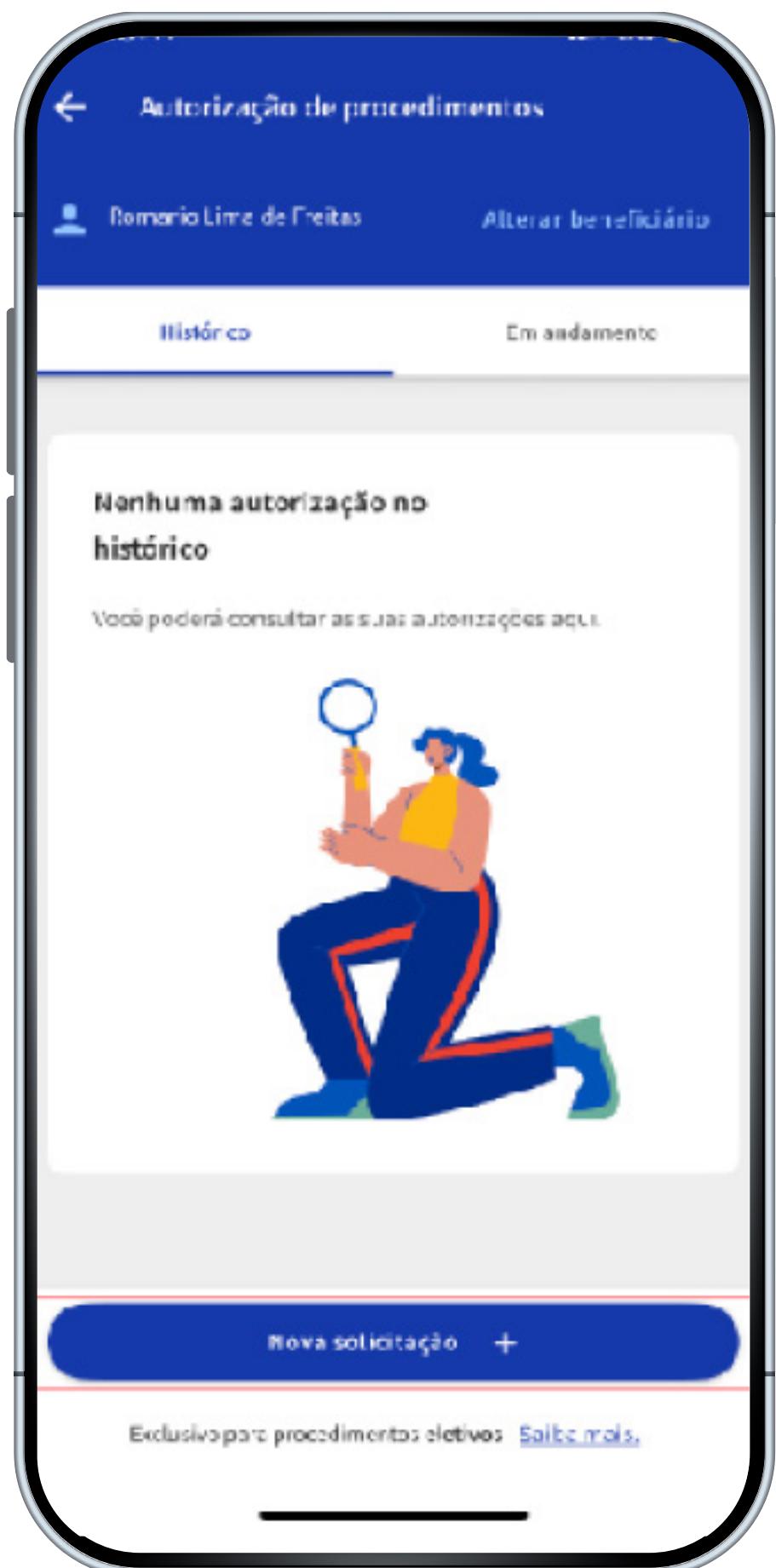


14 Autorizações e solicitações

1 – Para solicitar uma autorização, toque no menu “Serviços” e em seguida, toque em “Autorização saúde”.

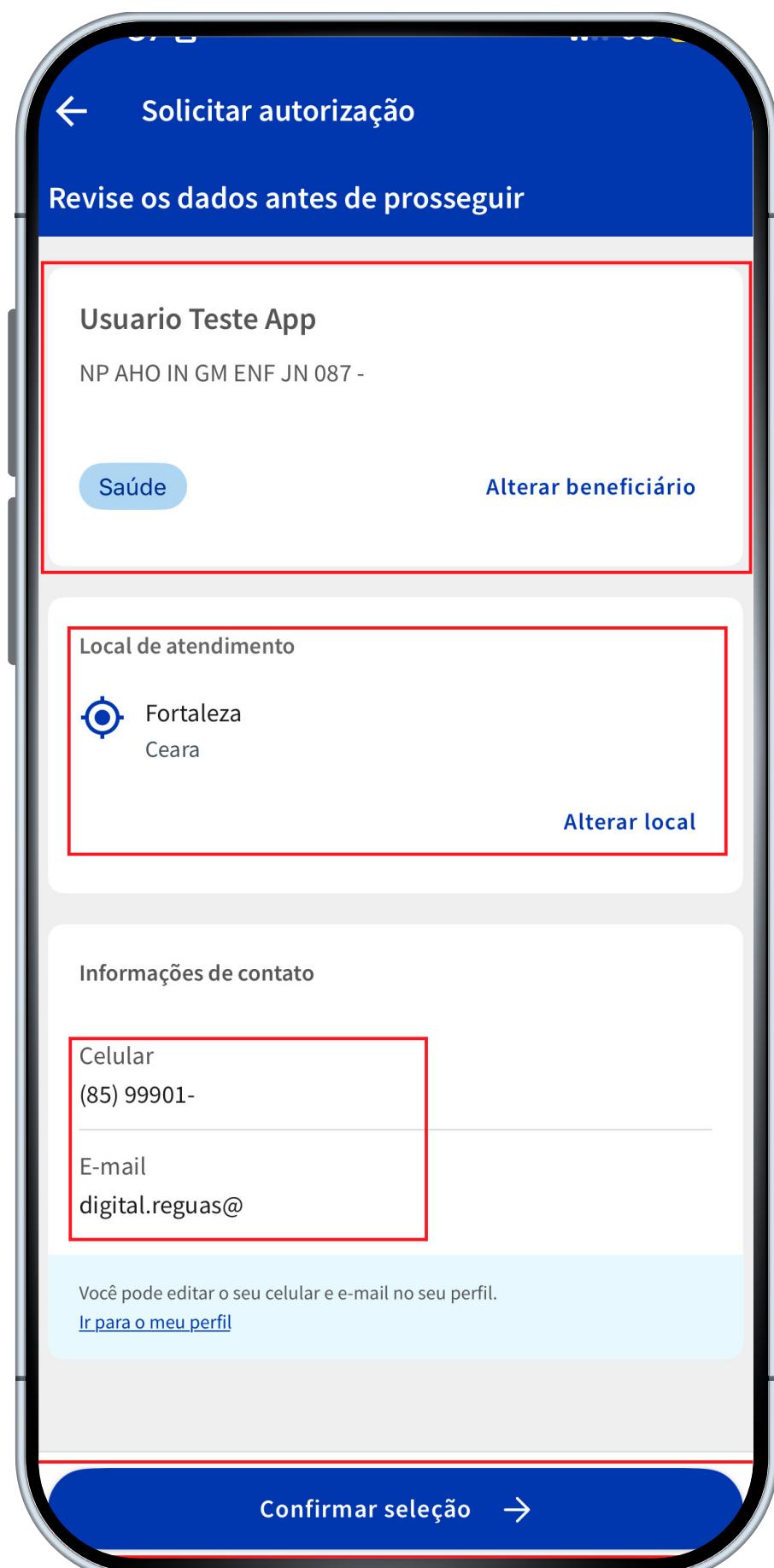


2 – Para gerar um novo pedido de autorização, toque em “Nova solicitação”.



14 Autorizações e solicitações

3 – Selecione a cidade de atendimento e verifique seus contatos. Após finalizar, toque em “Confirmar seleção”.

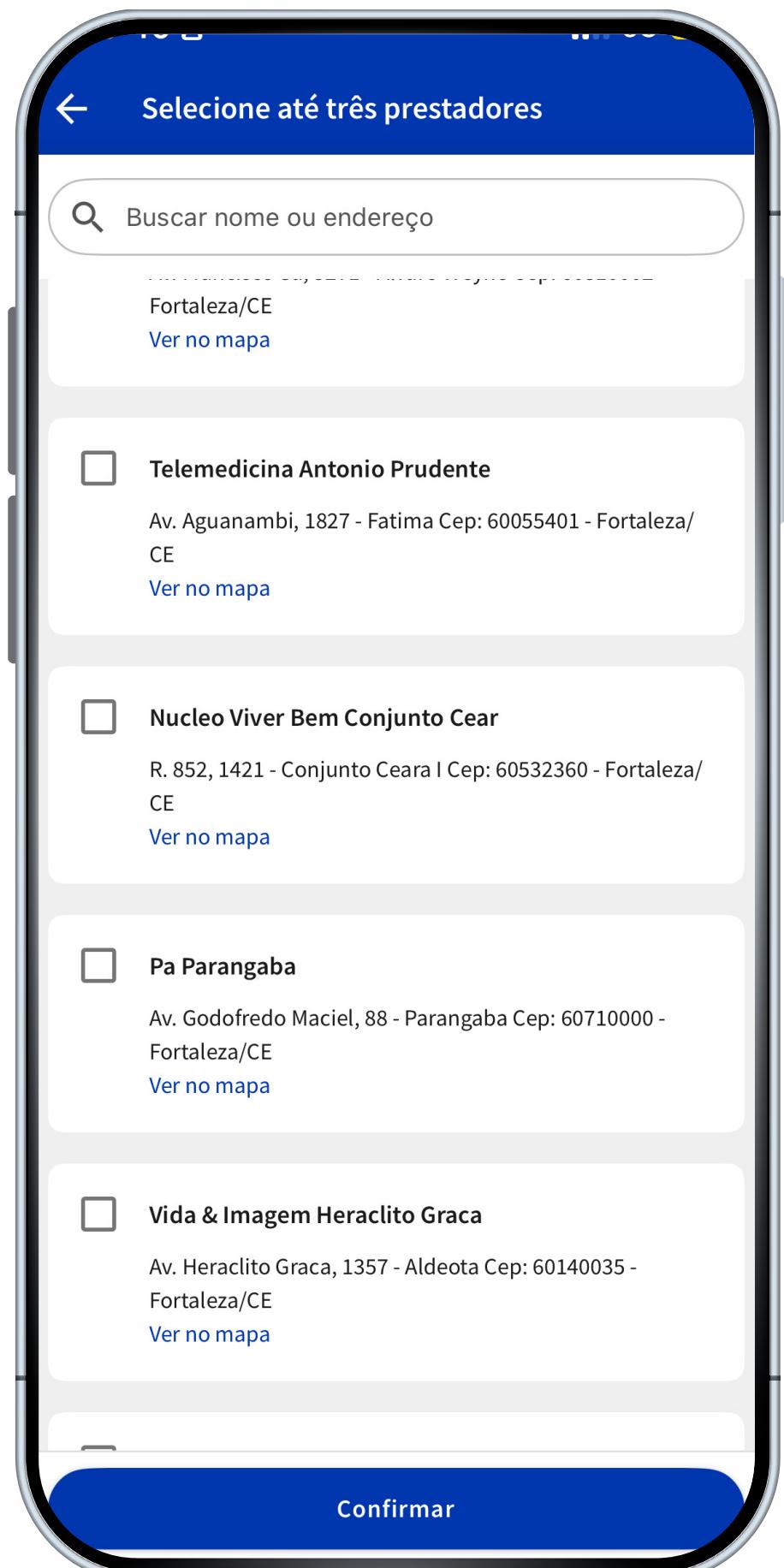


4 – Se tiver preferência por um prestador, clique em “Sim”, caso contrário, toque em “Não” para seguir.



14 Autorizações e solicitações

5 – Toque em “Buscar nome ou endereço” para selecionar o prestador pelo nome ou buscar por meio do endereço. Em seguida, toque em “Confirmar”.



6 – Anexe as guias e/ ou relatórios médicos do seu pedido, adicione alguma observação e toque “Enviar solicitação”.



14 Autorizações e solicitações

7 – Pronto!
Solicitação realizada
com sucesso.



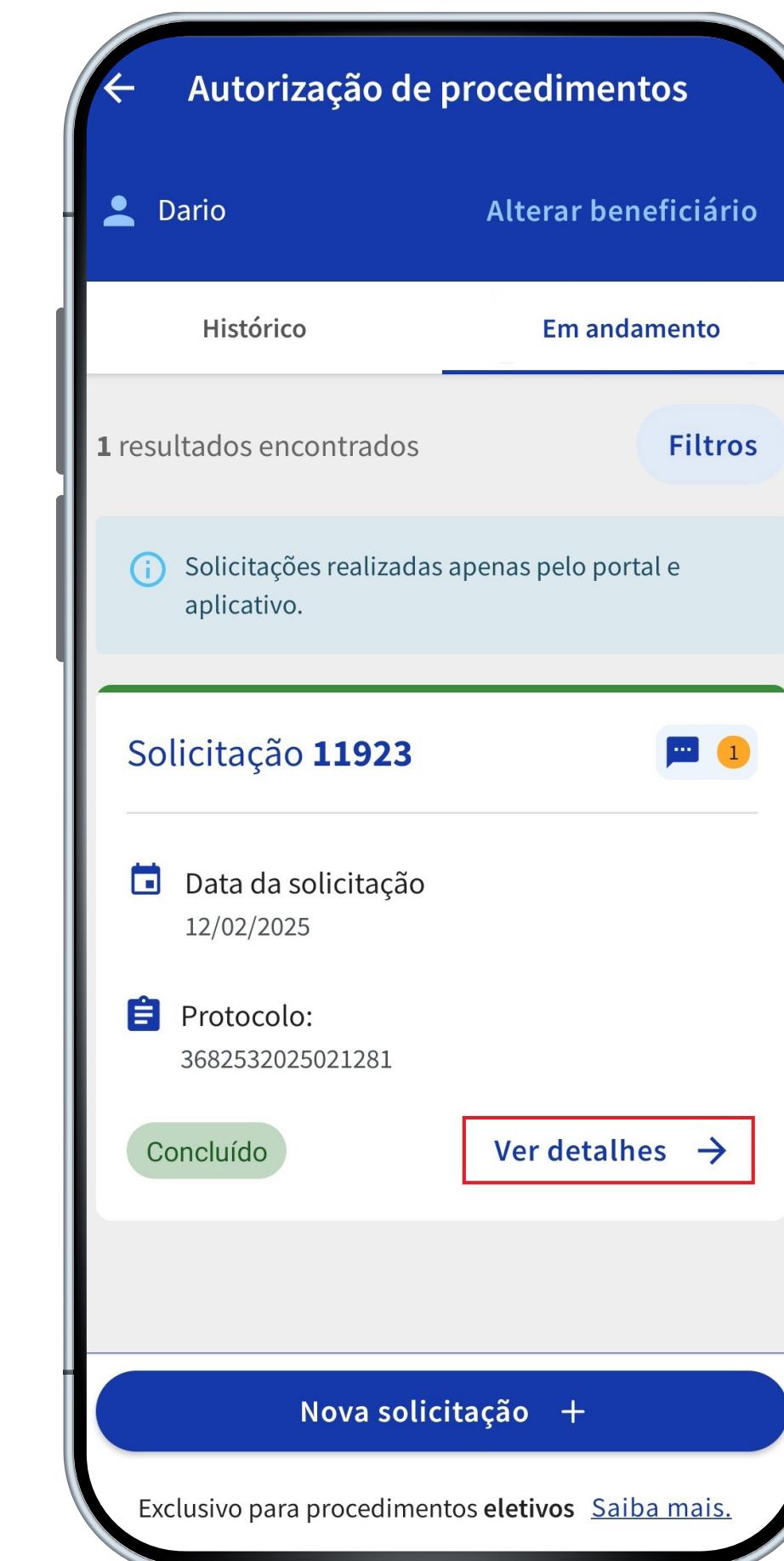
15 Acompanhamento de solicitação

1 – Para acompanhar uma solicitação realizada pelo site ou aplicativo, acesse a aba “Em andamento”.

Para consultar autorizações anteriores, selecione a aba “Histórico”.

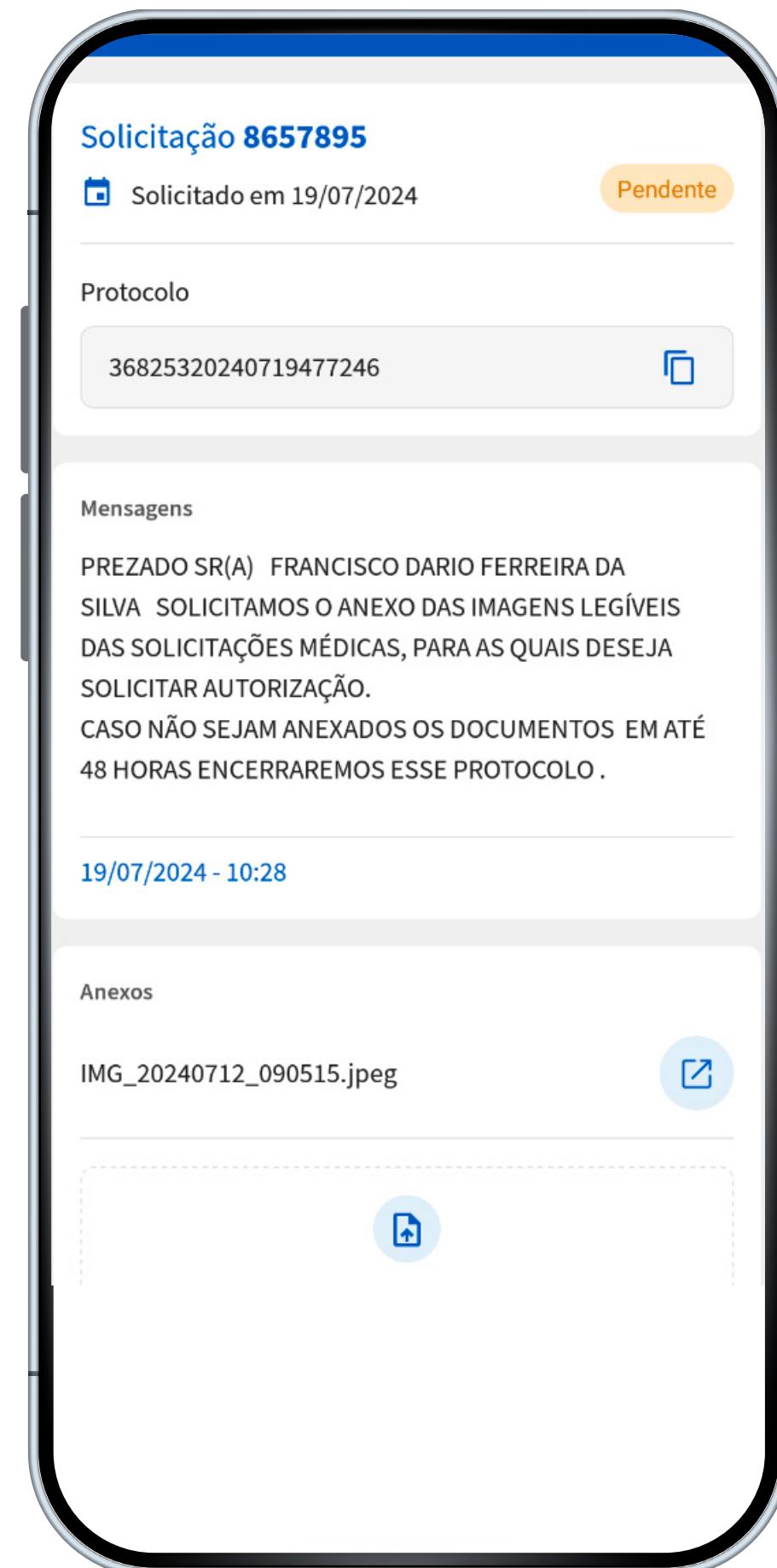


2 – Clique na opção “Ver detalhes” no card da solicitação desejada.

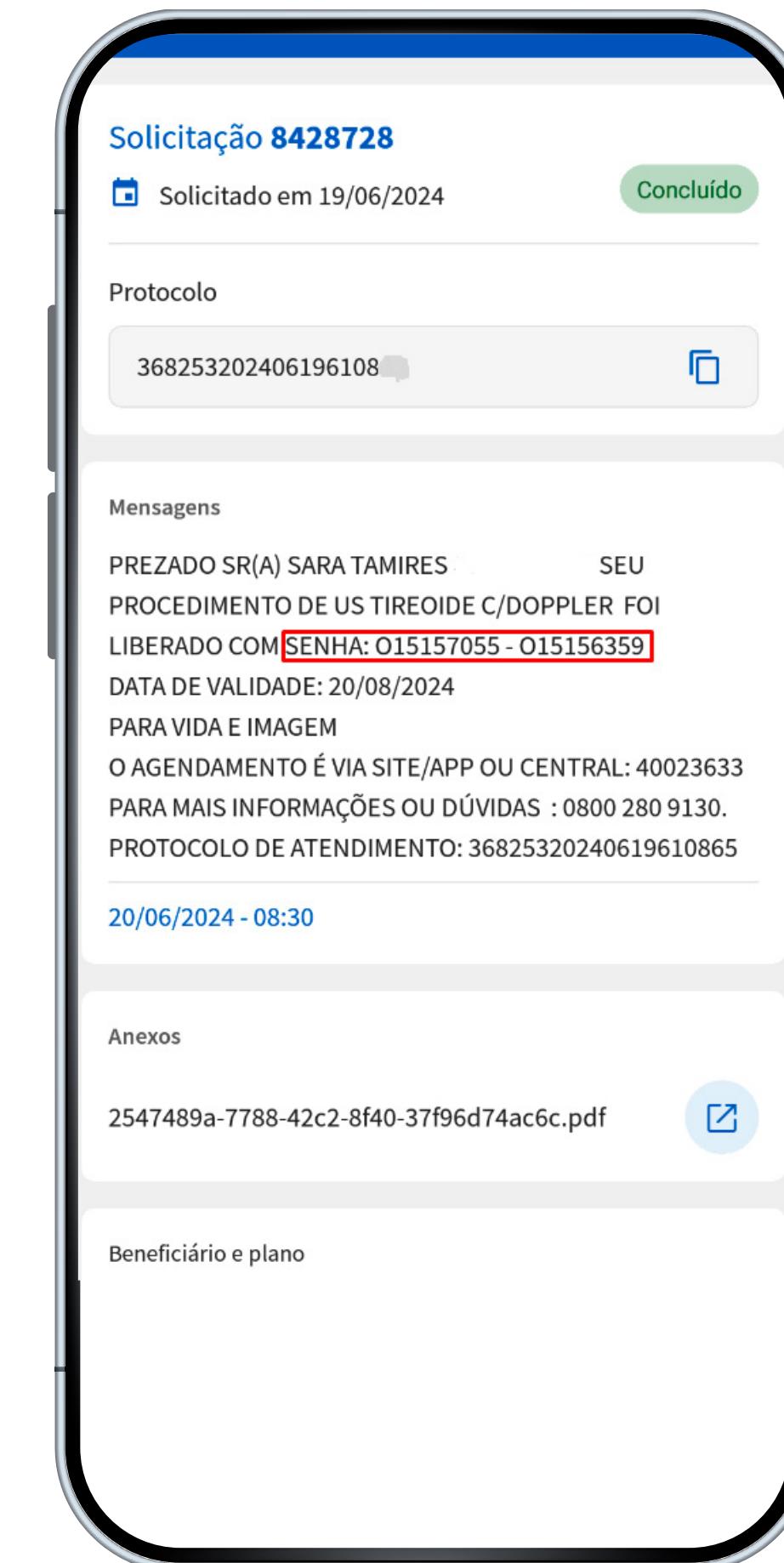


15 Acompanhamento de solicitação

3 – Nessa etapa, você vai conseguir ver o status da solicitação, como também poderá adicionar um novo arquivo, caso seja solicitado.



4 – Quando o protocolo for concluído, será possível visualizar a senha autorizada ou o motivo do indeferimento na última mensagem enviada.

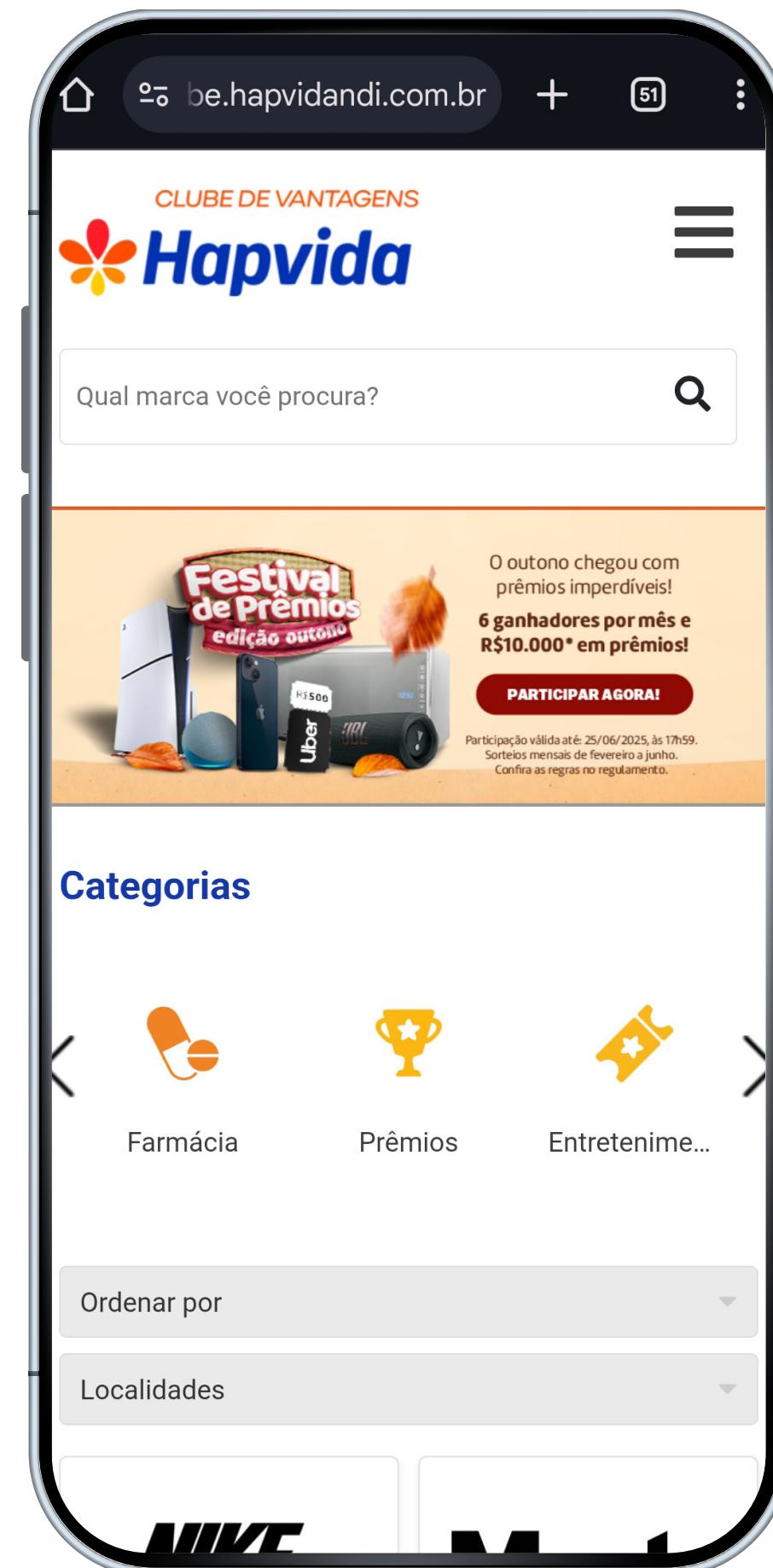


16 Clube de Vantagens

1 – Para acessar o Clube de Vantagens, toque no menu “Benefícios” e selecione a opção Clube de Vantagens.

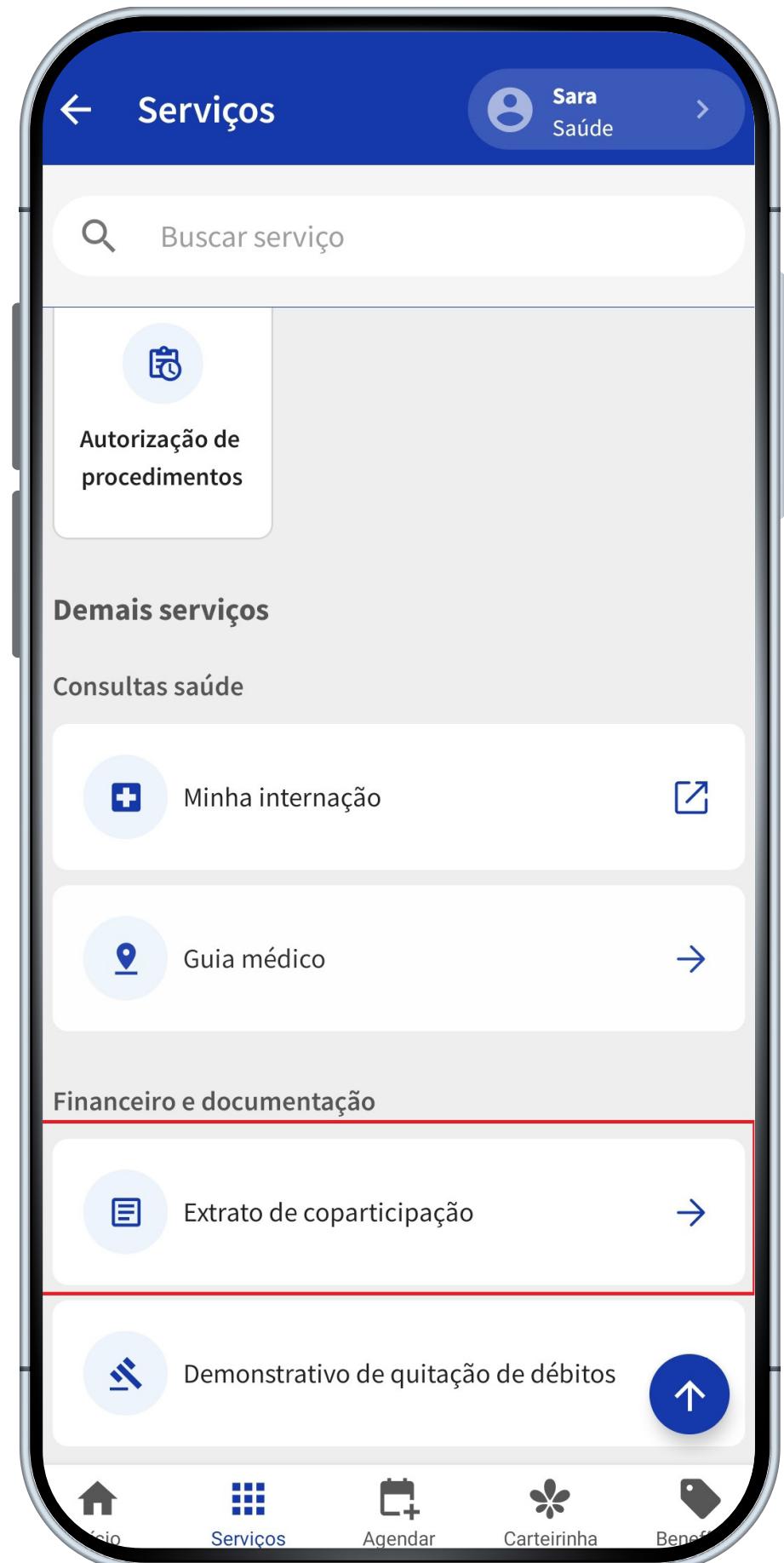


2 – Você já entra logado no site e pode usufruir das diversas promoções disponíveis.



17 Extrato de coparticipação

1 – Para visualizar a opção de Extrato de coparticipação: selecione o ícone de serviços na parte inferior do aplicativo e, em seguida, toque em “Extrato de coparticipação”.

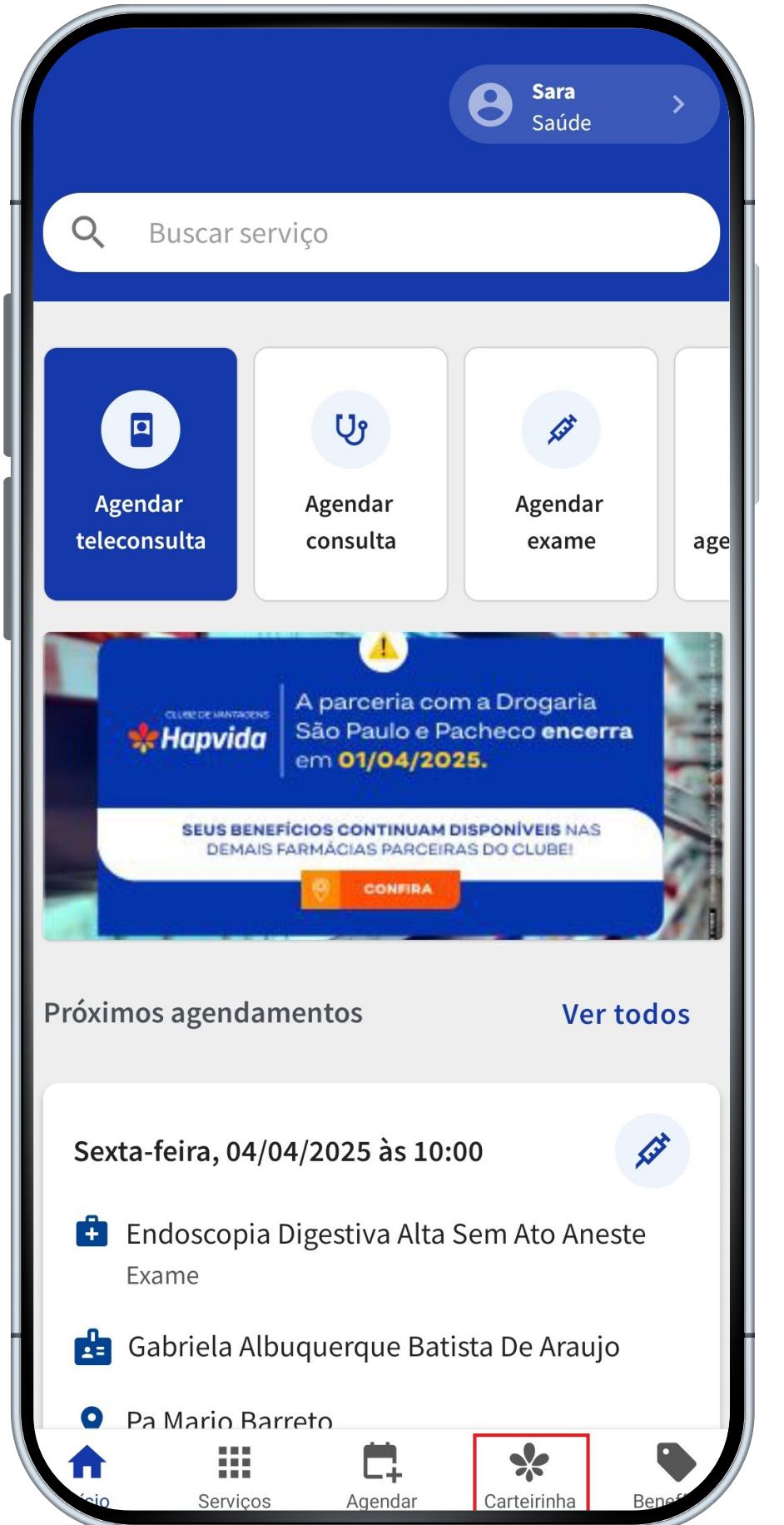


2 – Aqui constarão as informações do extrato de coparticipação.

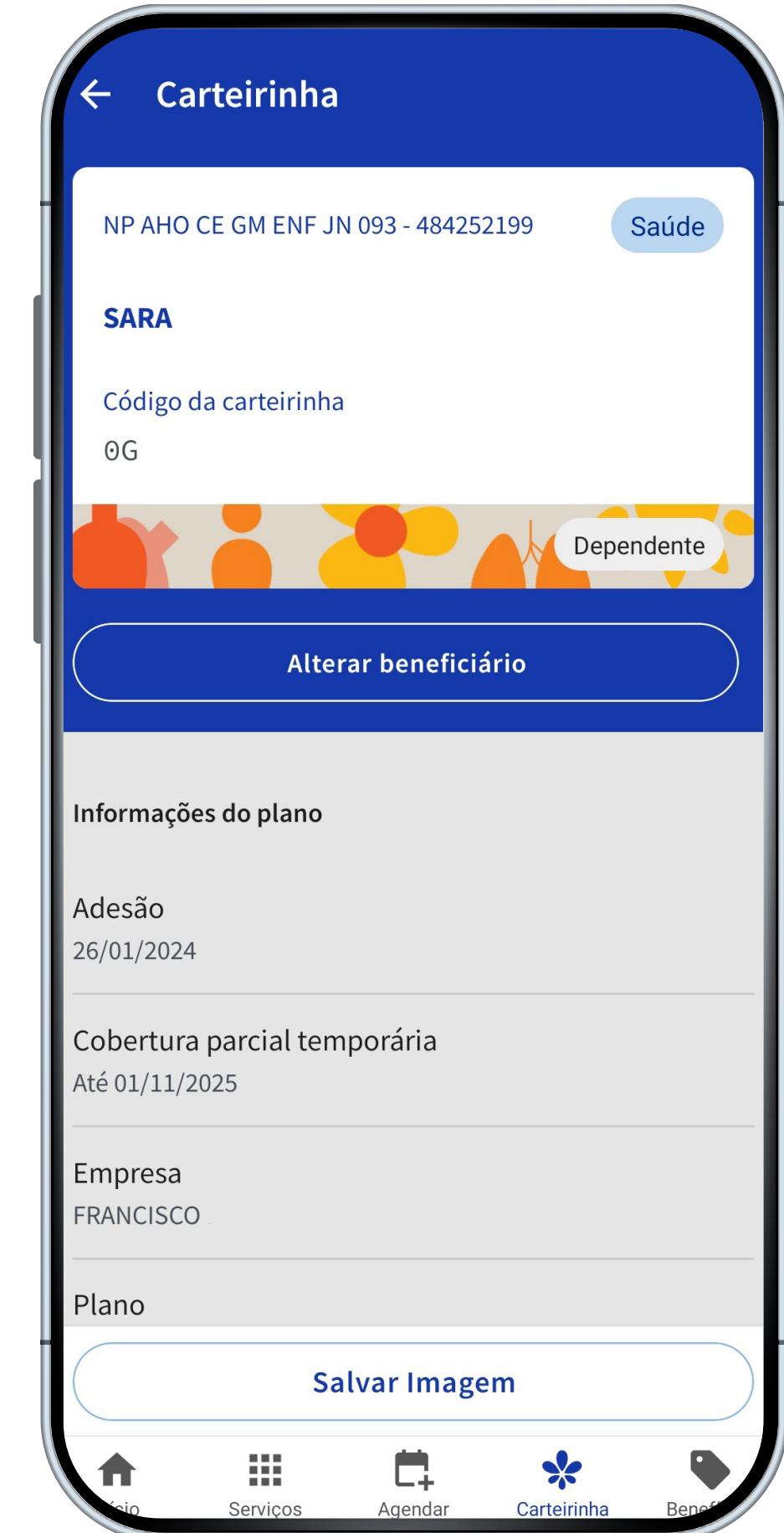


18 Carteirinha

1 – Para visualizar a opção de Carteira do plano, selecione o ícone de “Carteirinha” na parte inferior do aplicativo.

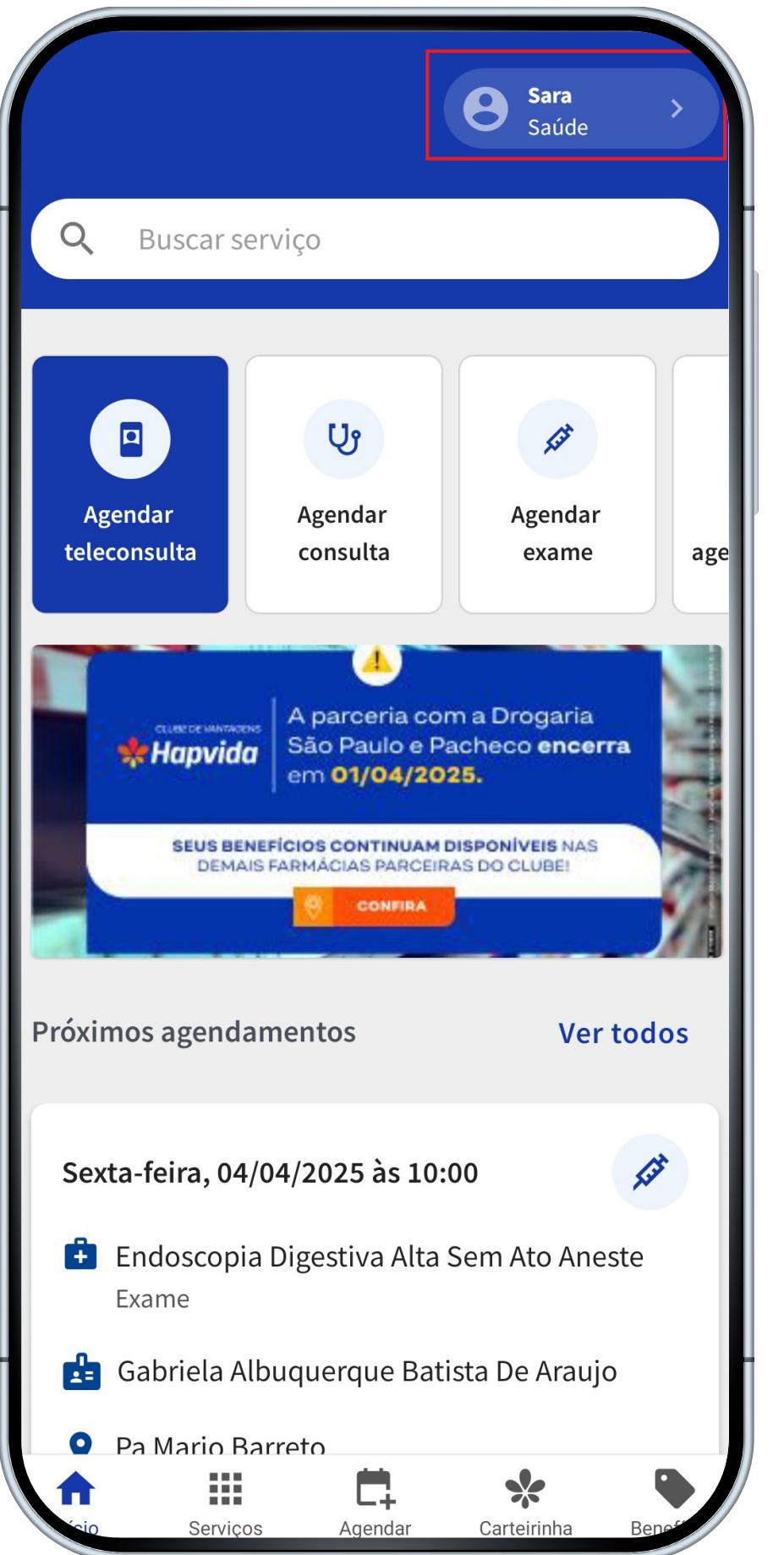


2 – Pronto, aqui você tem acesso a sua “Carteirinha” como também pode “Alterar o beneficiário” ou “Salvar Imagem”.

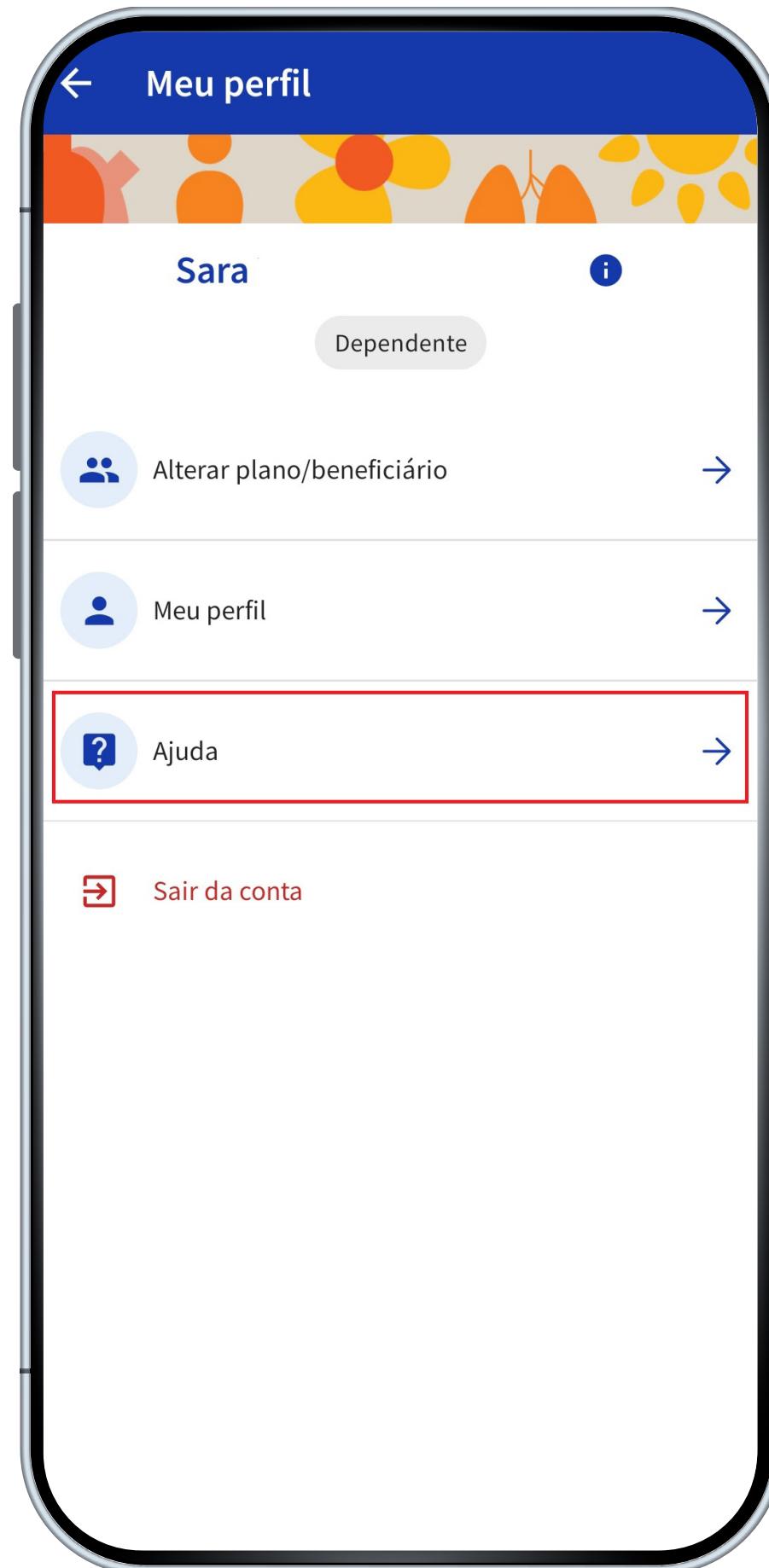


19 Ajuda

1 – Para visualizar a opção “Ajuda”, toque no seu nome.

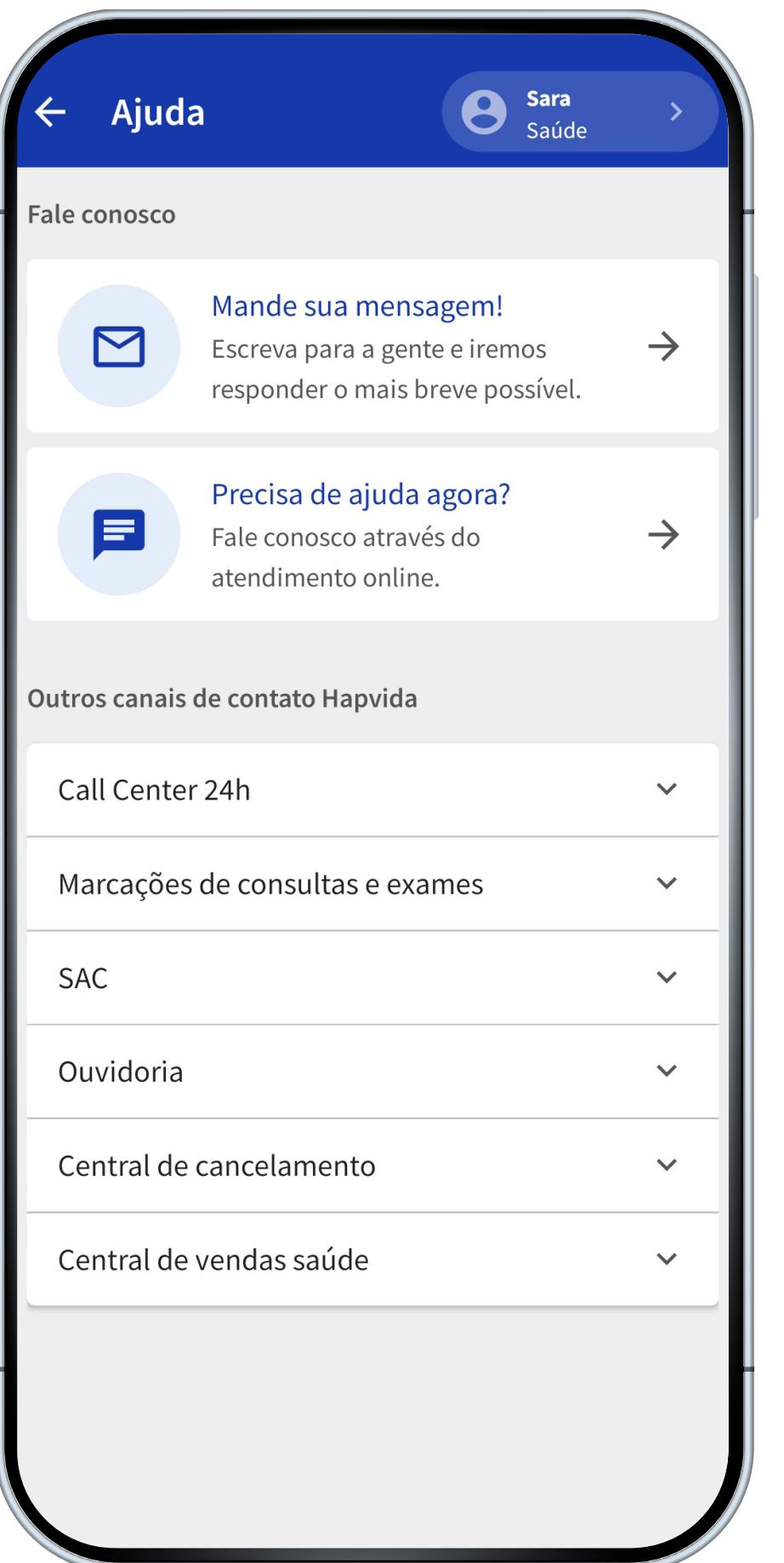


2 – Selecione a opção “Ajuda”.



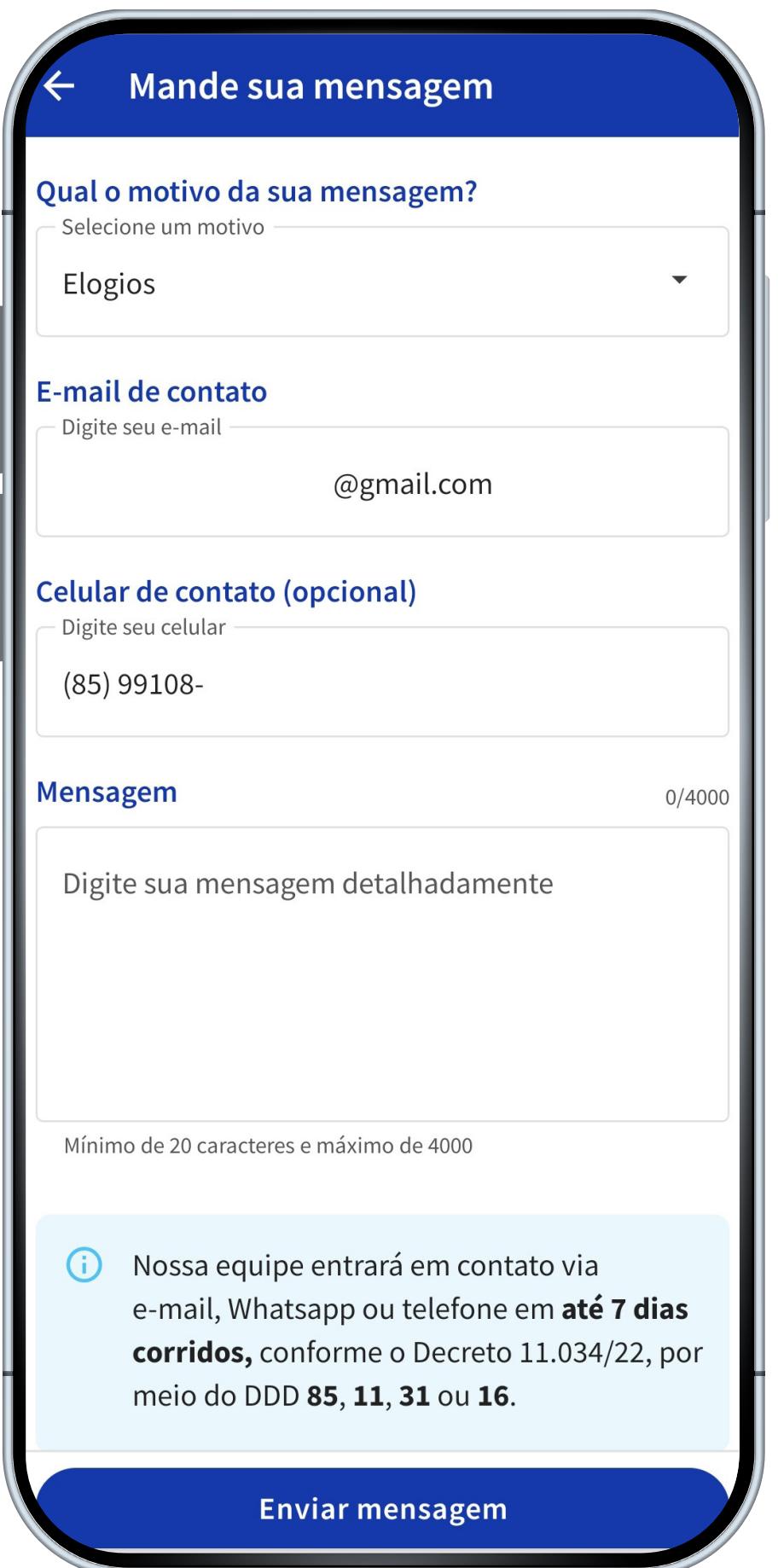
19 Ajuda

3 – Aqui você pode nos enviar uma mensagem, falar com um de nossos atendentes através de chat ou consultar os números de nossas centrais.



19 Ajuda

4 – Ao tocar em “Mande sua mensagem!” selecione um assunto, insira um e-mail de contato; Insira um telefone de contato (opcional) e sua mensagem.



5 – Mensagem enviada com sucesso.

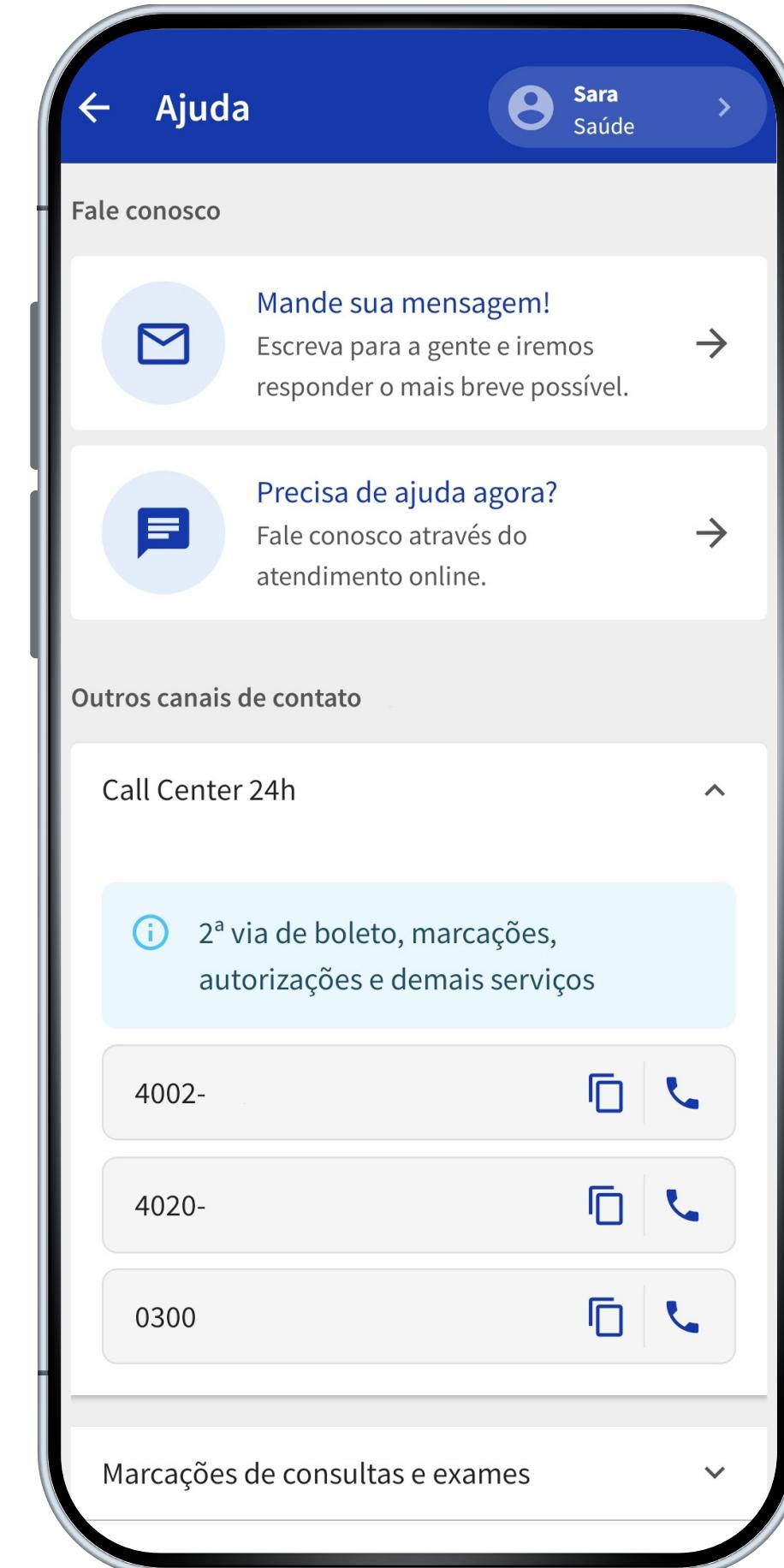


19 Ajuda

6 – Ao tocar em “Precisa de ajuda agora?”, você será direcionado para um chat online conforme o setor selecionado.



7 – Para ter acesso aos nossos telefones, clique no setor desejado.

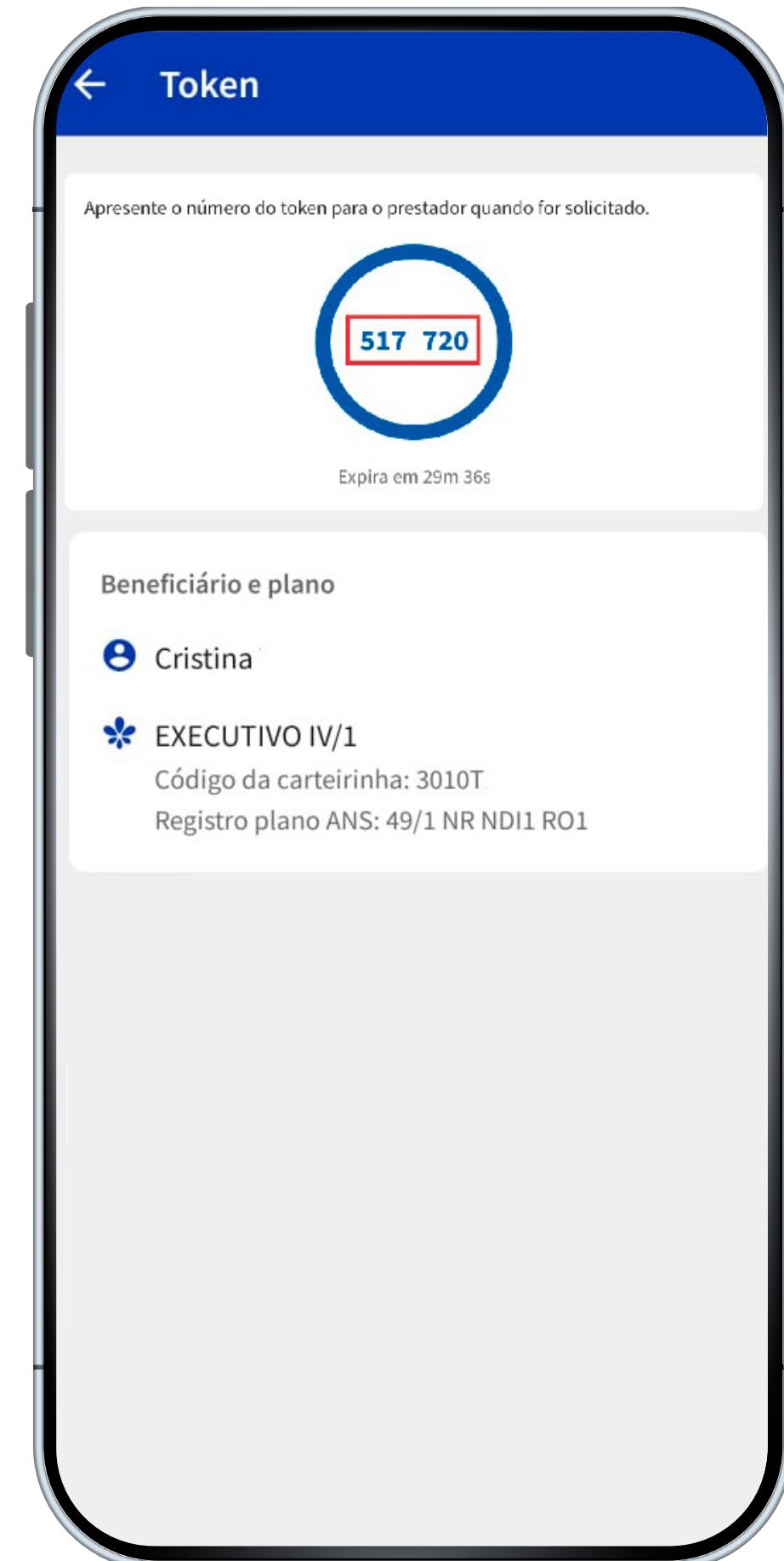


20 Token

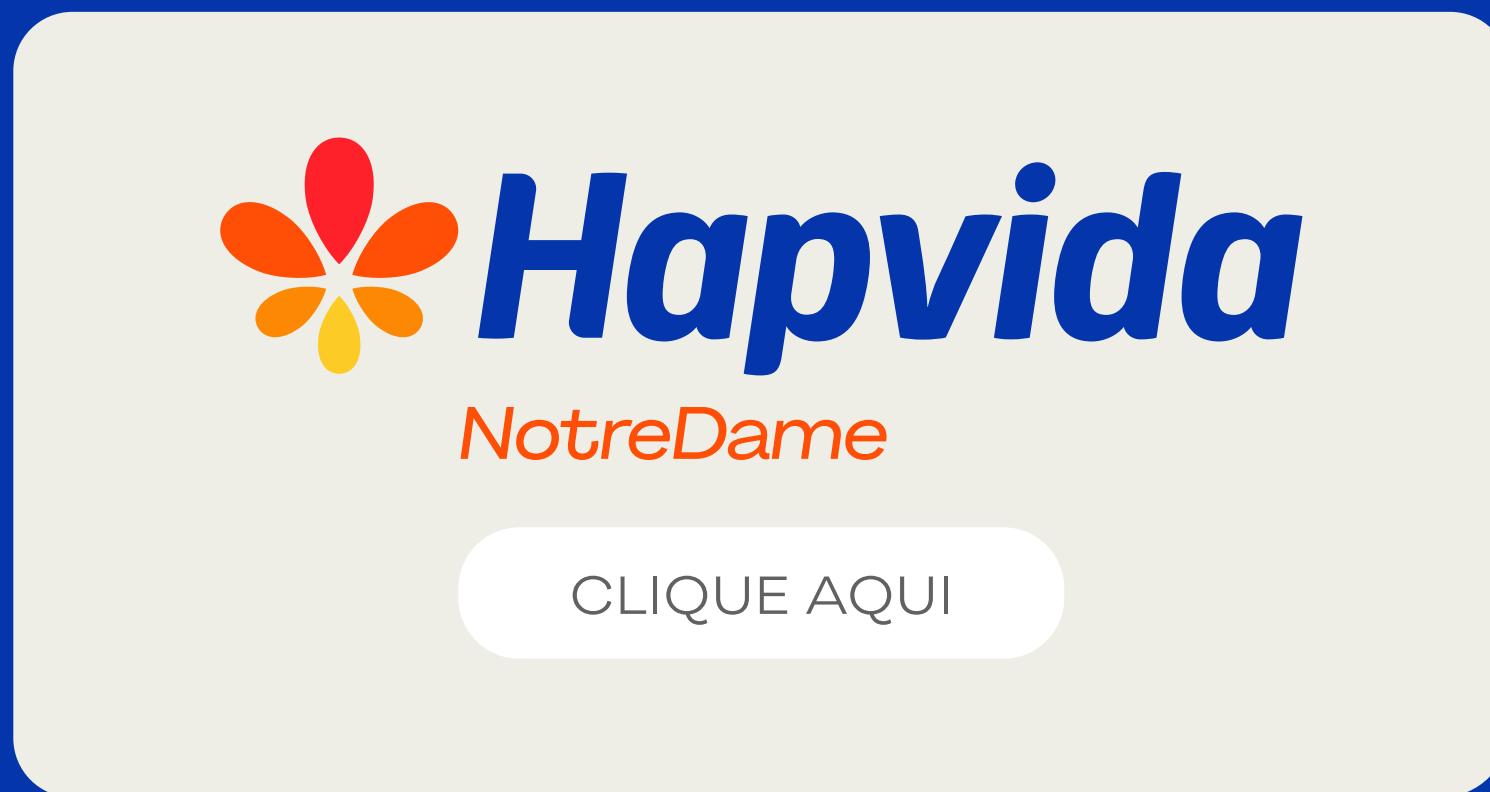
Passo 1 - Caso esteja em um prestador credenciado e precise informar o Token NDI, clique na opção “Token”.



Passo 2 - O Token irá aparecer para ser informado ao prestador.



Em caso de dúvidas, entre em contato com a nossa
Central de Atendimento pelos links abaixo:





ANS nº 359017

Responsável Técnico: Dr. Rodolfo Pires de Albuquerque - CRM 40137