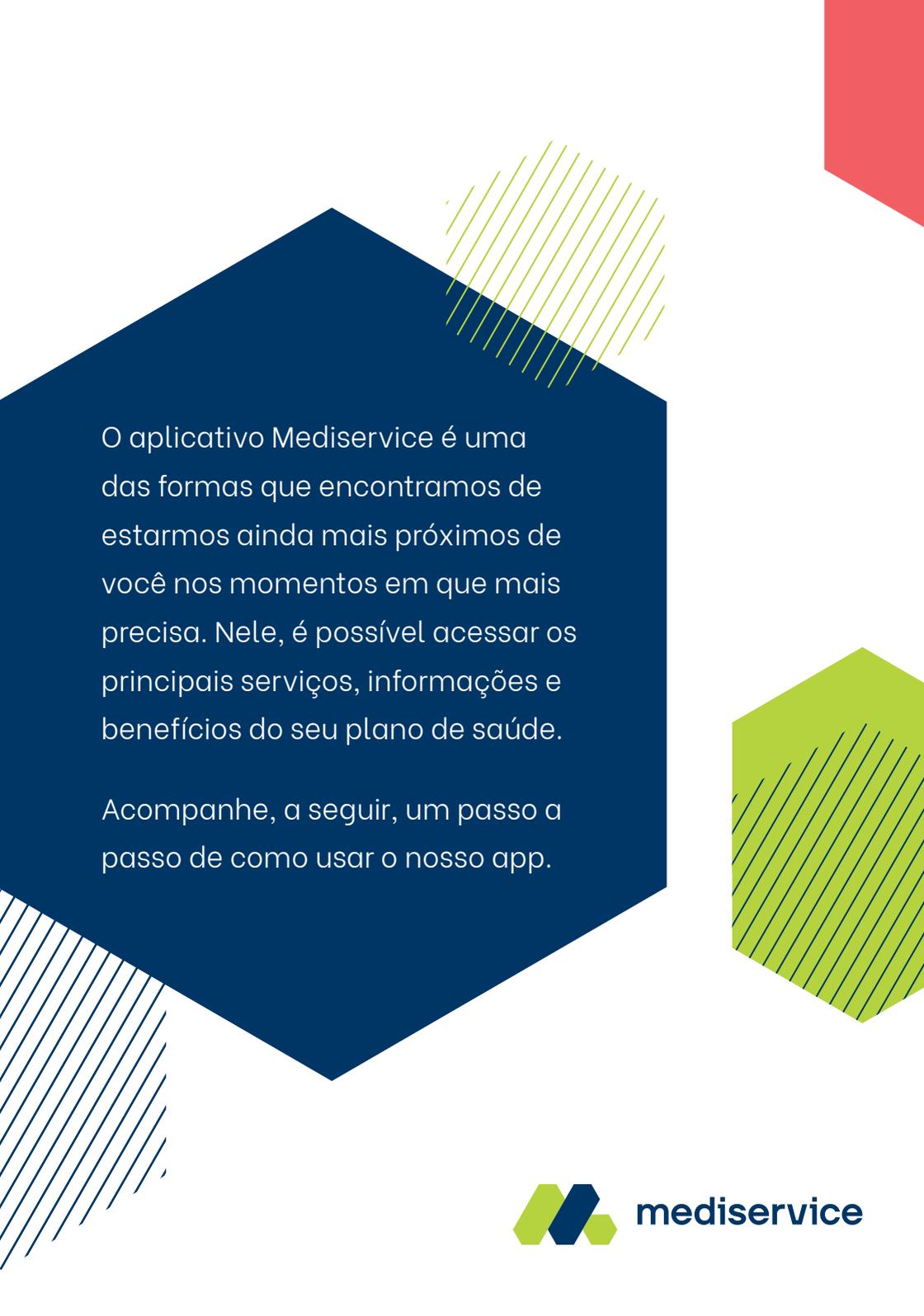


Aplicativo Mediservice

Passo a passo



mediservice



O aplicativo Mediservice é uma das formas que encontramos de estarmos ainda mais próximos de você nos momentos em que mais precisa. Nele, é possível acessar os principais serviços, informações e benefícios do seu plano de saúde.

Acompanhe, a seguir, um passo a passo de como usar o nosso app.



mediservice

1. Login	4
1.1. Primeiro acesso	4
1.2. Atualização da versão	4
1.3. Beneficiário cadastrado	5
1.4. Senha expirada	6
1.5. Esqueci meu e-mail	6
1.6. Esqueci minha senha	7
2. Menu inicial	8
3. Menu de serviços	9
4. Carteira digital	10
5. Meu plano	10
6. Telemedicina	11
7. Agendamento Novamed	13
7.1. Agendar consulta	13
7.1.1. Marcar no calendário	15
7.1.2. Traçar rota	16
7.1.3. Novo agendamento	16
7.2. Próximas consultas	17
7.2.1. Ver no calendário	18
7.2.2. Cancelar consulta	18
7.2.3. Reagendar consulta	19
7.3. Cancelar consulta	20
8. Localizar credenciados	21
8.1. Opções de busca de rede credenciada	21
8.1.1. Busca por especialidade	21
8.1.2. Busca por nome	23
8.1.3. Busca por qualificação	24
8.2. Resultado da busca	27
8.3. Resultado da busca detalhada	27
8.3.1. Compartilhar	28
8.3.2. Adicionar à agenda	28
8.3.3. Ligar para o estabelecimento	29
8.3.4. Como chegar	29
8.3.5. Legenda de ícones	30
9. Reembolso médico	31
9.1. Configurar notificação	32
9.2. Solicitar reembolso	32
9.2.1. Primeira etapa	33
9.2.2. Segunda etapa	33
9.2.3. Terceira etapa	34
9.3. Documentação para reembolso	34
9.3.1. Nota Fiscal ou recibo	35
9.3.2. Nota Fiscal Eletrônica	36
9.3.3. Outros documentos	37
9.3.4. Identificação do beneficiário	37
9.4. Anexar arquivo	38
9.5. Finalizar solicitação de reembolso	39
9.6. Acompanhar e buscar solicitações	40
9.6.1. Acompanhar solicitação	40
9.6.2. Configurar conta bancária	41
10. Autorização de procedimentos médicos	42
11. Extratos do plano	43
11.1. Demonstrativo de reembolso	44
11.2. Demonstrativo de mensalidade	45
12. Canais de atendimento	46
13. Meus benefícios	47
14. Ajustes	48
14.1. Alterar senha	48
14.2. Alterar e-mail	49
14.3. Alterar foto do perfil	49
14.4. Questões legais	50
14.5. Termos de uso	50
15. Mensagens de orientação	51



1. Login

1.1. Primeiro acesso

← Cadastro

Preencha todos os campos e selecione "Cadastrar"

CPF

Nome Completo

Nome Completo da Mãe

Data de Nascimento

E-mail

Confirmar E-mail

Senha

Sua senha deve conter:

- × Primeira letra maiúscula
- × Pelo menos uma letra minúscula
- × Pelo menos um número
- × Pelo menos um caractere especial
- × Entre 8 e 10 caracteres

Confirmar senha

Cadastrar

No primeiro acesso, o aplicativo solicita as seguintes informações para a criação de um cadastro: **CPF, Nome Completo, Nome Completo da Mãe, Data de Nascimento, E-mail, Confirmar E-mail e Senha.**

Preencha e clique em **Cadastrar**.

Em seu primeiro acesso no login, o usuário deverá concordar com o Termo de Uso.

1.2. Atualização da versão

mediservice

E-mail ou CPF

Atenção

Uma nova versão do aplicativo Mediservice está disponível, deseja atualizar?

Não Sim

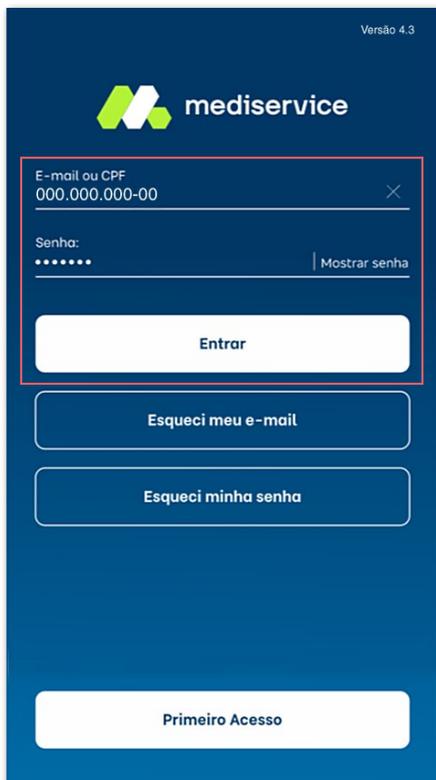
Primeiro Acesso

Se a versão do seu aplicativo estiver desatualizada, uma mensagem aparecerá na tela alertando para atualizá-lo para a nova versão. Clique em **Sim**.

1.3. Beneficiário cadastrado

Beneficiários que já possuem cadastro no aplicativo ou no site da Mediservice podem acessar as funcionalidades do app informando **E-mail** ou **CPF** e **Senha** cadastrados.

Em seguida, clique em **Entrar**.



Lembre-se: a senha criada para o aplicativo também pode ser utilizada para acessar sua área exclusiva no site. Ao alterar a senha no aplicativo, a nova senha deverá ser utilizada no site.

1.4. Senha expirada

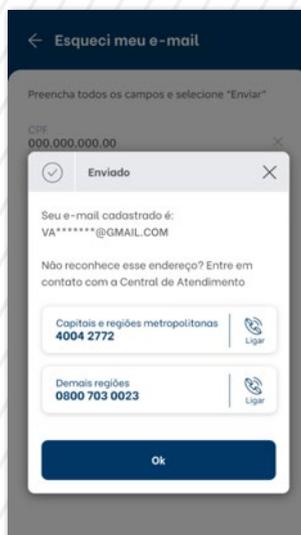
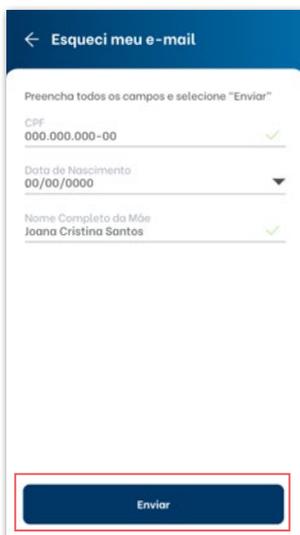


O prazo de validade da senha de acesso é de 30 dias. Após esse período, ao realizar o login, você receberá uma mensagem de alerta.

Clique em **Ok** para ser direcionado para a tela **Esqueci minha senha** e criar uma nova senha.

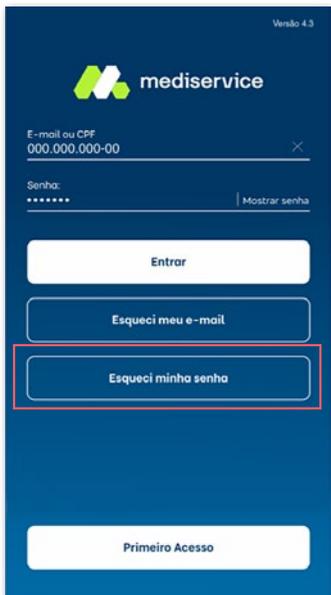
1.5. Esqueci meu e-mail

Em caso de esquecimento da senha, informe seu **CPF**, sua **Data de Nascimento** e o **Nome Completo da Mãe** e clique em **Enviar**. O sistema apresentará o e-mail vinculado ao CPF.



1.6. Esqueci minha senha

Em caso de esquecimento da senha, informe seu **CPF** e clique em **Enviar**. O sistema encaminhará uma senha provisória para o e-mail vinculado ao CPF. Posteriormente, você poderá redefinir essa senha provisória.



Mediservice

Version 4.3

E-mail ou CPF
000.000.000-00

Senha:
..... | Mostrar senha

Entrar

Esqueci meu e-mail

Esqueci minha senha

Primeiro Acesso

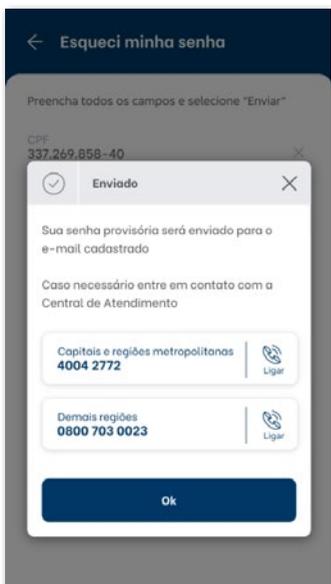


Esqueci minha senha

Preencha todos os campos e selecione "Enviar"

CPF
000.000.000-00 ✓

Enviar



Esqueci minha senha

Preencha todos os campos e selecione "Enviar"

CPF
337.269.858-40

Enviado

Sua senha provisória será enviado para o e-mail cadastrado

Caso necessário entre em contato com a Central de Atendimento

Capitais e regiões metropolitanas
4004 2772 | Ligar

Demais regiões
0800 703 0023 | Ligar

Ok



2. Menu inicial



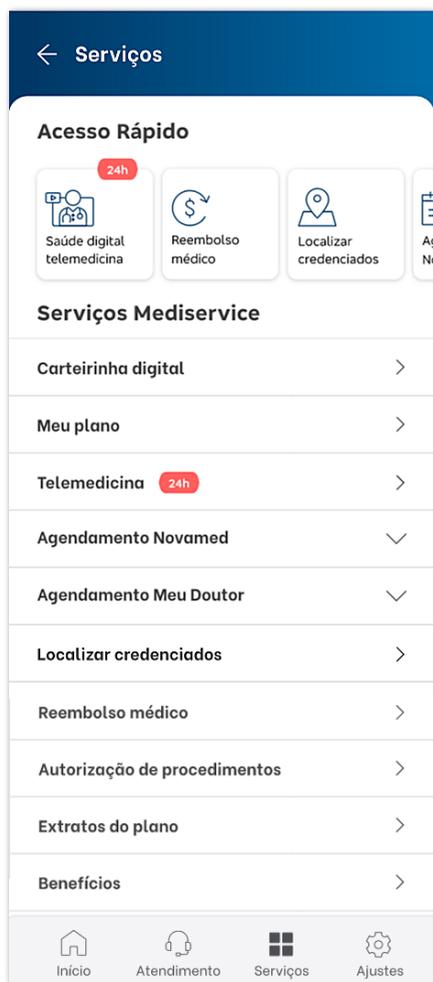
Encontre, no menu inicial, um resumo de seus dados, como número da carteirinha e o tipo de plano contratado, e as principais funcionalidades.



Para visualizar os dados de seus dependentes, **deslize o dedo sobre a foto na tela inicial.**



3. Menu de serviços



O menu de serviços permite o acesso às funcionalidades, incluindo a carteirinha digital, a busca de credenciados, o agendamento de consultas, as configurações do aplicativo, entre outras.



4. Carteirinha digital



Veja aqui o seu Cartão Nacional de Saúde Mediservice, também conhecido como carteirinha digital.

Para gerar o código de atendimento, chamado Token, clique em **Gerar token** no fim da tela.



5. Meu plano



No menu, o item **Meu plano** apresenta as características do plano, como **Nome Comercial, Contrato** (número e contratante), **Abrangência Geográfica, Número de Registro do Plano, Segmento Assistencial, Vigência e Status do Plano**.



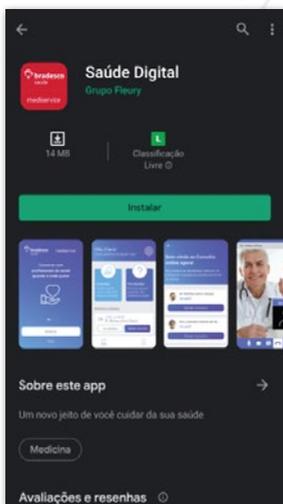
6. Telemedicina



Em **Videoconsulta**, você pode conversar e realizar consultas com profissionais de saúde por videoconferência. Para isso, você terá que aceitar os **Termos de Privacidade**.

Em seguida, clique em **Abrir app Saúde Digital**.

Caso ainda não tenha o app **Saúde Digital**, baixe-o e o instale-o no seu celular.



Avance as etapas e faça o seu cadastro.

Uma vez cadastrado, das próximas vezes, você será automaticamente direcionado para o app Saúde Digital.



The image shows the login screen of the Bradesco Saúde Digital app. It has a white background with a blue header. The text reads:

Olá!
Vamos cuidar da sua saúde?

CPF

Senha

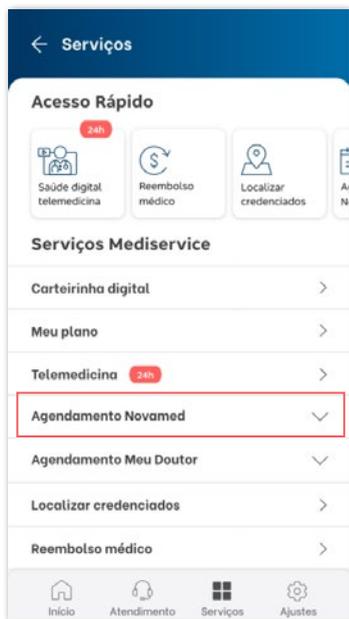
[Esqueci minha senha](#)

Entrar

Primeiro acesso? [Clique aqui!](#)

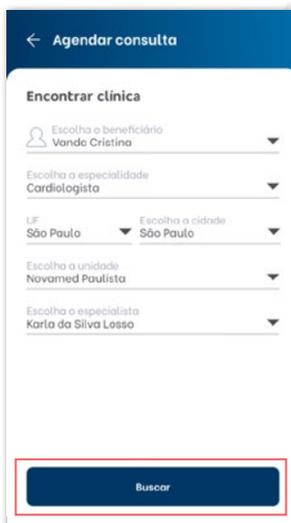
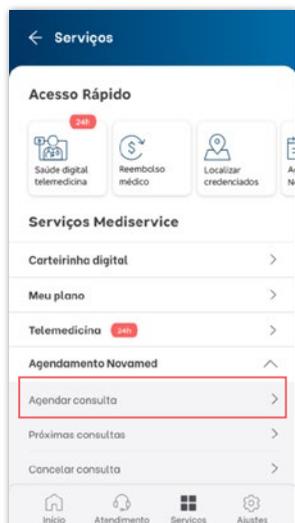


7. Agendamento Novamed



Nesse menu, é possível agendar consultas nas clínicas Meu Doutor Novamed, além de consultar ou cancelar os atendimentos já agendados.

7.1. Agendar consulta



Clique em **Agendar consulta** e escolha o **beneficiário**, a **especialidade**, o **estado**, a **cidade**, a **unidade** Meu Doutor Novamed em que deseja agendar a consulta e o **especialista**.

Em seguida, clique em **Buscar**.

Serão apresentados os dados da consulta. Verifique se os campos **Celular** e **E-mail** estão preenchidos e clique em **Confirmar dados**.

Em seguida, escolha a **data** e o **horário** e clique em **Confirmar agendamento**.

← Agendar consulta

Confirme os dados da sua consulta

Unidade
Novamed Paulista

Endereço
Av Paulista, 52 - Bela Vista - SP

Médico
Karla da Silva Losso

Beneficiário
Vanda Cristina

Celular
(00) 00000 0000 ✓

E-mail
vanda.csantos@gmail.com ✓

Confirmar dados

← Agendar consulta

Selecione a data para a consulta

< Março 2023 >

dom	seg	ter	qua	qui	sex	sab
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	01	02	03	04

Escolha o horário

Escolher o horário
07:00 ▾

Confirmar agendamento

← Agendar consulta

Consulta agendada

Unidade
Novamed Paulista

Endereço
Av Paulista, 52 - Bela Vista - SP

Médico
Karla da Silva Losso

Beneficiário
Vanda Cristina

✉ Agendar consulta ✕

Agendamento concluído com sucesso!

Ok

📅 Novo agendamento

Voltar para o início

Seu agendamento foi concluído com sucesso!



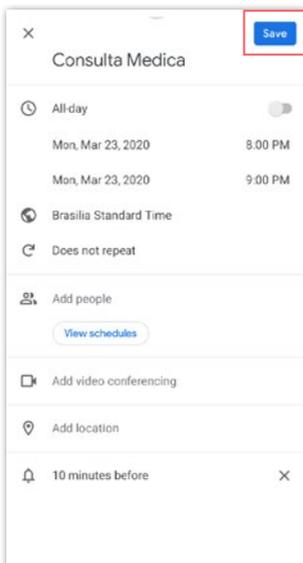
Após a mensagem de confirmação, você conseguirá visualizar o comprovante de agendamento.

E também pode **Marcar no Calendário** a consulta, **Traçar rota** para chegar ao estabelecimento, fazer um **Novo agendamento** ou **Voltar para o início**.

7.1.1. Marcar no calendário

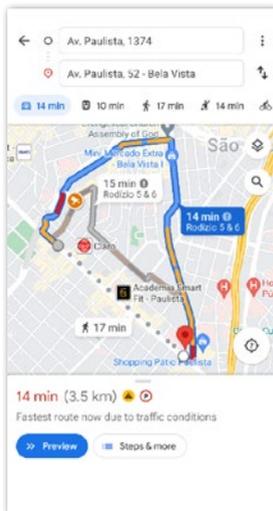
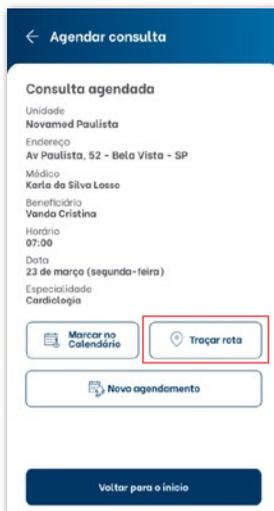
Ao clicar em **Marcar no Calendário**, você terá acesso à agenda do celular.

Clique em **Salvar** para marcar.



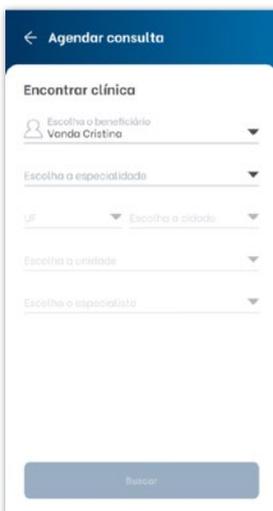
7.1.2. Traçar rota

Em **Traçar rota**, você será direcionado para um app de localização de acordo com seu dispositivo e pode escolher o melhor caminho para chegar ao estabelecimento.

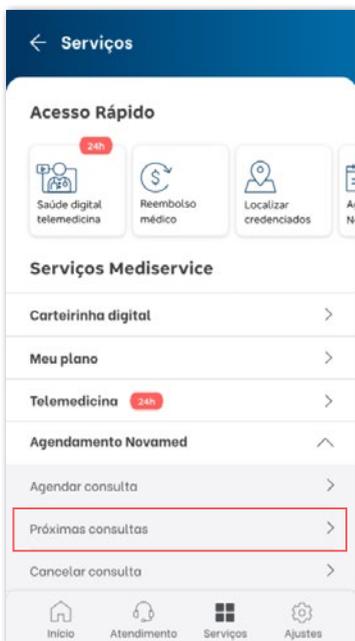


7.1.3. Novo agendamento

Ao clicar em **Novo agendamento**, você será direcionado à tela **Agendar consulta**.



7.2. Próximas consultas



Na opção **Próximas consultas**, você será direcionado à lista com as próximas consultas agendadas na rede de clínicas Meu Doutor Novamed.



Você também terá acesso às seguintes opções: **Ver no calendário** a consulta, **Traçar rota** para chegar ao estabelecimento e **Cancelar Consulta** ou **Reagendar Consulta**.

7.2.1. Ver no calendário



Ao clicar em **Ver no calendário**, você poderá visualizar as consultas marcadas em sua própria agenda.

7.2.2. Cancelar consulta

Ao clicar em **Cancelar Consulta**, abrirá uma tela de confirmação.

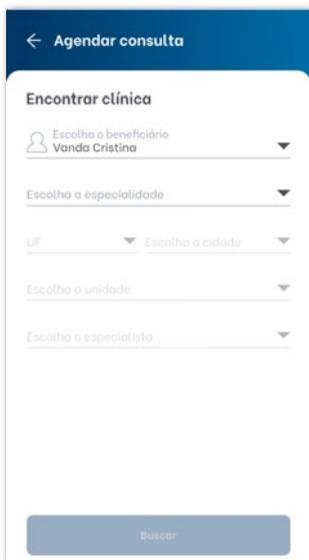
Clique em **Sim** para confirmar o cancelamento.



7.2.3. Reagendar consulta

Ao clicar em **Reagendar Consulta**, abrirá uma tela de cancelamento da consulta atual.

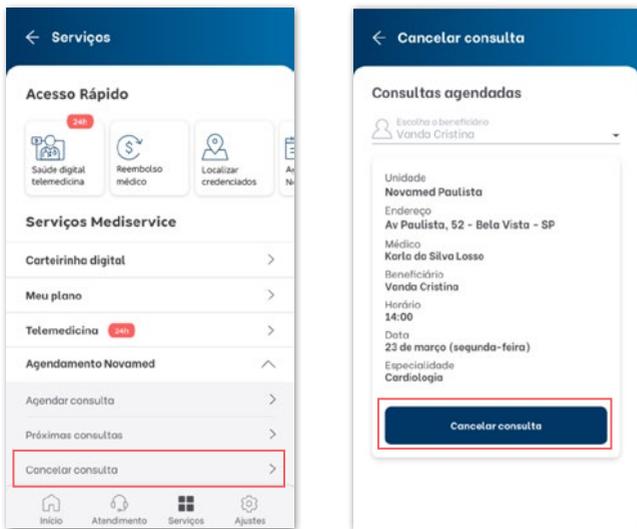
Clique em **Avançar** para confirmar o cancelamento, e você poderá escolher uma nova data e horário para sua consulta.



7.3. Cancelar consulta

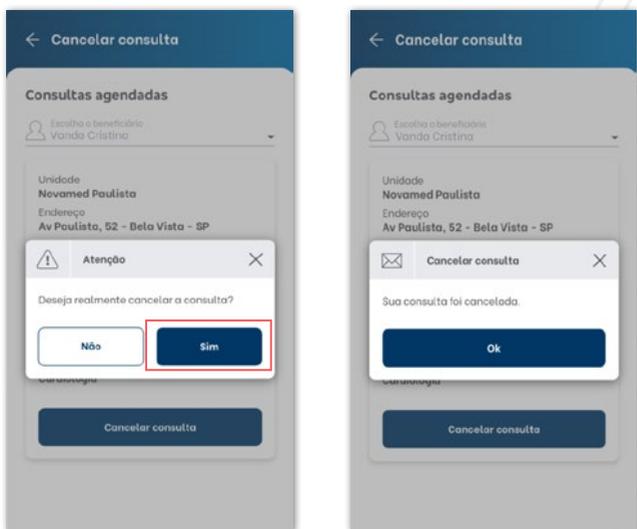
Ao clicar em **Cancelar consulta**, abrirá uma tela para a lista de suas próximas consultas.

Escolha a consulta específica e clique em **Cancelar consulta**.



Abrirá uma tela de confirmação.

Clique em **Sim**, e a sua consulta será cancelada.





8. Localizar credenciados

Serão apresentadas três opções: **Especialidade**, **Nome** e **Qualificação**.

Especialidade

Nome

Qualificação

8.1. Opções de busca de rede credenciada

8.1.1. Busca por especialidade

Acesse a opção **Tipo de atendimento** e escolha o tipo que deseja localizar: **Médico** ou **Odontológico**.

Telas para escolha do Tipo de atendimento:

← Localizar Credenciados

Especialidade Nome Qualificação

Complete os campos abaixo para realizar a busca a partir da área médica do credenciado que deseja localizar ou de um exame/procedimento.

1 Qual é o tipo de atendimento que você deseja Localizar?
Tipo de atendimento
Médico

2 Qual é o tipo de estabelecimento que você procura?
Tipo de estabelecimento

3 Qual a especialidade ou exame (procedimento) que você procura?
Especialidade

4 A partir de qual endereço você deseja pesquisar?
Localização

Buscar

← Localizar Credenciados

Especialidade Nome Qualificação

Complete os campos abaixo para realizar a busca a partir da área médica do credenciado que deseja localizar ou de um exame/procedimento.

1 Qual é o tipo de atendimento que você deseja Localizar?
Tipo de atendimento

2 Qual é o tipo de estabelecimento que você procura?
Tipo de estabelecimento

3 Qual a especialidade ou exame (procedimento) que você procura?
Especialidade

Tipo de Atendimento

Qual é o tipo de atendimento que você deseja Localizar?

Médico

Odontológico

Escolha as seguintes opções: **Tipo de estabelecimento**, **Especialidade** e **Localização**.

Telas para escolha do Tipo de estabelecimento:

Localizar Credenciados

←

Especialidade Nome Qualificação

Complete os campos abaixo para realizar a busca a partir da área médica do credenciado que deseja localizar ou de um exame/procedimento.

1 Qual é o tipo de atendimento que você deseja localizar?
Tipo de atendimento
Médico

2 **Qual é o tipo de estabelecimento que você procura?**
Tipo de estabelecimento

3 Qual a especialidade ou exame (procedimento) que você procura?
Especialidade

4 A partir de qual endereço você deseja pesquisar?
Localização

Buscar

Localizar Credenciados

←

Especialidade Nome Qualificação

Tipo de estabelecimento

Qual o tipo de estabelecimento que você procura?

Internação hospitalar
Setor hospitalar de permanência por um período igual ou maior que 24 horas.

Pronto socorro/Emergência 24h
Setor hospitalar onde se presta socorro de urgência (pronto-socorro).

Consultórios / Clínicas especializadas / Terapias
Estabelecimentos que proporcionam assistência a saúde mediante atendimento médico.

Hospital dia isolado
Setor hospitalar de permanência por um período máximo de 12 horas (pronto-socorro).

Serviços de diagnóstico
Setor hospitalar onde se presta socorro de

Telas para escolha da Especialidade:

Localizar Credenciados

←

Especialidade Nome Qualificação

Complete os campos abaixo para realizar a busca a partir da área médica do credenciado que deseja localizar ou de um exame/procedimento.

1 Qual é o tipo de atendimento que você deseja localizar?
Tipo de atendimento
Médico

2 Qual é o tipo de estabelecimento que você procura?
Tipo de estabelecimento
Consultórios / Clínicas especializadas /

3 **Qual a especialidade ou exame (procedimento) que você procura?**
Especialidade

4 A partir de qual endereço você deseja pesquisar?
Localização

Buscar

Localizar Credenciados

←

Lista de especialidades

Qual a especialidade ou exame que você Procura?

🔍 Digite uma especialidade

Acupuntura

Alergia e Imunologia

Alergia e Imunologia Pediátrica

Alergologia Alimentar

Alergologia Respiratória

Andrologia

Anestesiologia

Angiologia

Artroscopia

Assistência Médica Internacional

Cardiologia

Cardiologia Pediátrica

Na busca por **Localização**, serão apresentadas 5 opções: **endereço desejado**, **Perto de mim** (utilizando seu GPS), **Adicionar Casa**, **Adicionar Trabalho** e **Histórico** (pesquisas recentes).

Telas para escolha da Localização:

← Localizar Credenciados

Especialidade Nome Qualificação

Complete os campos abaixo para realizar a busca a partir da área médica do credenciado que deseja localizar ou de um exame/procedimento.

- 1 Qual é o tipo de atendimento que você deseja localizar?
Tipo de atendimento
Médico
- 2 Qual é o tipo de estabelecimento que você procura?
Tipo de estabelecimento
Consultórios / Clínicas especializadas /
- 3 Qual a especialidade ou exame (procedimento) que você procura?
Especialidade
Cardiologista
- 4 A partir de qual endereço você deseja pesquisar?
Localização

Buscar

← Localizar Credenciados

Especialidade Nome Qualificação

Complete os campos abaixo para realizar a busca a partir da área médica do credenciado que deseja localizar ou de um exame/procedimento.

- 1 Qual é o tipo de estabelecimento que você procura?
Internação hospitalar
- 2 Qual a especialidade ou exame

Localização

A partir de qual endereço você deseja pesquisar?

Insira seu endereço

Locais

- Perto de mim >
- Adicionar Casa >
- Adicionar Trabalho >

Histórico

8.1.2. Busca por nome

Na busca por nome, escreva o **Nome** do credenciado e escolha a **Localização**.

← Localizar Credenciados

Especialidade Nome Qualificação

Complete os campos abaixo para realizar a busca a partir do nome do referenciado que deseja localizar

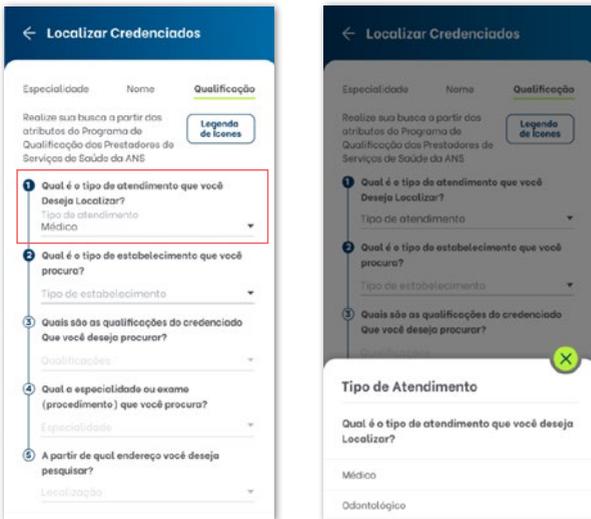
- 1 Qual é o tipo de atendimento que você deseja localizar?
Tipo de atendimento
Médico
- 2 Qual é o nome do referenciado que deseja localizar?
Escreva o nome pretendido
- 3 A partir de qual endereço você deseja pesquisar?
Localização

Buscar

8.1.3. Busca por qualificação

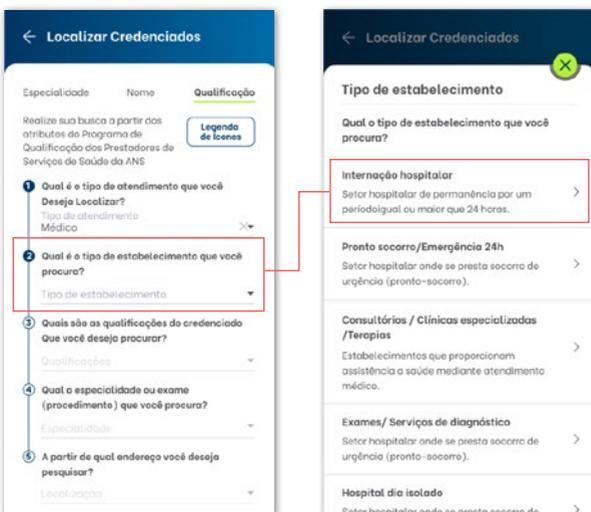
Acesse a opção **Tipo de atendimento** e escolha o tipo que deseja localizar: **Médico** ou **Odontológico**.

Telas para escolha do Tipo de atendimento:



Escolha entre as seguintes opções: **Tipo de estabelecimento**, **Qualificações**, **Especialidade** e **Localização**.

Telas para escolha do Tipo de estabelecimento:



Telas para escolha das Qualificações:

← Localizar Credenciados

Especialidade Nome **Qualificação**

Realize sua busca a partir dos atributos do Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde da ANS

Legenda de ícones

1 Qual é o tipo de atendimento que você deseja localizar?
Tipo de atendimento
Médico

2 Qual é o tipo de estabelecimento que você procura?
Tipo de estabelecimento
Internação hospitalar

3 **Quais são as qualificações do credenciado que você deseja procurar?**
Qualificações

4 Qual a especialidade ou exame (procedimento) que você procura?
Especialidade

5 A partir de qual endereço você deseja pesquisar?
Localização

← Localizar Credenciados

Especialidade Nome **Qualificação**

Realize sua busca a partir dos atributos do Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde da ANS

Legenda de ícones

1 Qual é o tipo de estabelecimento que você procura?

Qualificações

Todas qualificações

- Programa de acreditação
- Qualidade monitorada
- Certificação de entidades gestoras de outros programas de qualidade
- Comunicação de eventos adversos
- Certificação ISO 9001

Telas para escolha da Especialidade:

← Localizar Credenciados

Especialidade Nome **Qualificação**

Realize sua busca a partir dos atributos do Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde da ANS

Legenda de ícones

1 Qual é o tipo de atendimento que você deseja localizar?
Tipo de atendimento
Médico

2 Qual é o tipo de estabelecimento que você procura?
Tipo de estabelecimento
Internação hospitalar

3 Quais são as qualificações do credenciado que você deseja procurar?
Qualificações
Programa de acreditar

4 **Qual a especialidade ou exame (procedimento) que você procura?**
Especialidade

5 A partir de qual endereço você deseja pesquisar?
Localização

← Localizar Credenciados

Especialidade Nome **Qualificação**

Realize sua busca a partir dos atributos do Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde da ANS

Legenda de ícones

Lista de especialidades

Qual a especialidade ou exame que você procura?
Busque pelo nome

Todas as Especialidades

- Anestesiologia
- Cardiologia**
- Cardiologia Pediátrica
- Cirurgia Cabeça e Pescoço
- Cirurgia Cardíaca Pediátrica
- Cirurgia Cardio-vascular

Na busca por Localização, serão apresentadas 5 opções: **endereço desejado**, **Perto de mim** (utilizando seu GPS), **Casa**, **Trabalho** e **Histórico** (pesquisas recentes).

Telas para escolha da Localização:

← Localizar Credenciados

atributos do Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde da ANS

Legenda de ícones

- 1 Qual é o tipo de atendimento que você deseja Localizar?
Tipo de atendimento
Médico
- 2 Qual é o tipo de estabelecimento que você procura?
Tipo de estabelecimento
Internação hospitalar
- 3 Quais são as qualificações do credenciado que você deseja procurar?
Qualificações
Programa de acreditação
- 4 Qual a especialidade ou exame (procedimento) que você procura?
Valor do recibo
Cardiologia
- 5 A partir de qual endereço você deseja pesquisar?
Localização

Buscar

← Localizar Credenciados

Especialidade Nome Qualificação

Realize sua busca a partir dos atributos do Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde da ANS

Legenda de ícones

- 1 Qual é o tipo de estabelecimento que você Procura?
Internação hospitalar

Localização

A partir de qual endereço você deseja pesquisar?

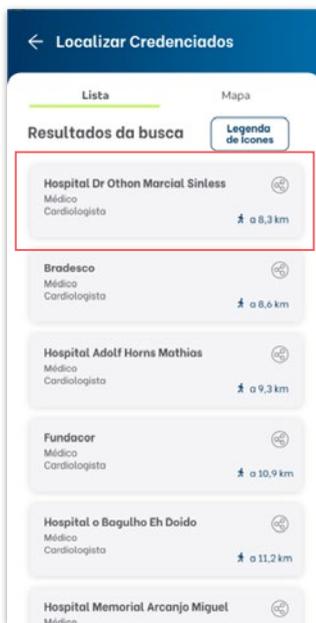
Insira seu endereço

Locais

- Perto de mim >
- Casa Jandira, SP, Brasil ⚙️
- Trabalho Olimpia, SP, 15400-000, Brasil ⚙️

Histórico

8.2. Resultado da busca



De acordo com a opção escolhida, o aplicativo apresentará uma lista com os estabelecimentos credenciados.

Clique no **campo em cinza** para ver detalhes do credenciado.

Para compartilhar, clique no ícone de compartilhamento (📎).

8.3. Resultado da busca detalhada



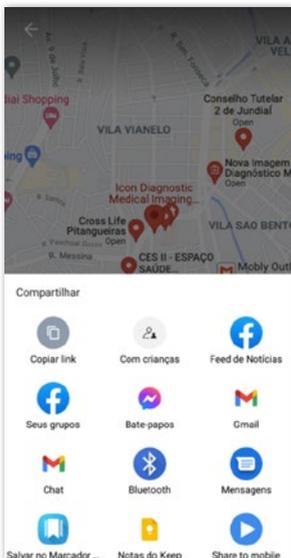
Pode-se verificar, de forma detalhada, as seguintes informações: **ícones de compartilhamento** (📎) e **adicionar contato** (📞), **nome, especialidade(s), endereço e telefone** do credenciado.

E, por fim, botões de **Legenda de ícones** e **Como chegar** ao seu destino.

A seguir, detalhes dessas funções:

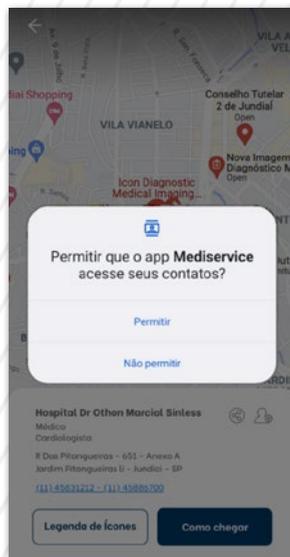
8.3.1. Compartilhar

Clique no ícone (📎) para compartilhar as informações do credenciado.



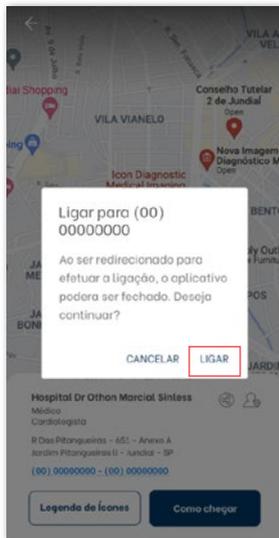
8.3.2. Adicionar à agenda

Clique no ícone (📅) para adicionar o credenciado à agenda.



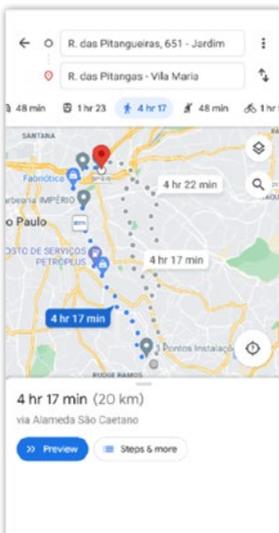
8.3.3. Ligar para o estabelecimento

Clique no telefone para ligar diretamente para o credenciado.



8.3.4. Como chegar

Clique em **Como chegar**, entre no app de localização de acordo com seu dispositivo e escolha o melhor caminho para o estabelecimento.



8.3.5. Legenda de ícones

O botão **Legenda de ícones** abre uma lista com a descrição detalhada das qualificações e especialidades médicas:

- A** Programa de Acreditação;
- Q** Qualidade Monitorada;
- G** Certificações de Entidades Gestoras de Outros Programas de Qualidade;
- N** Comunicação de eventos adversos;
- I** Certificação ISO 9001;
- P** Pós-graduação Lato Sensu;
- E** Título de especialista;
- R** Residência;
- D** Doutorado/Pós-doutorado;
- M** Mestrado.



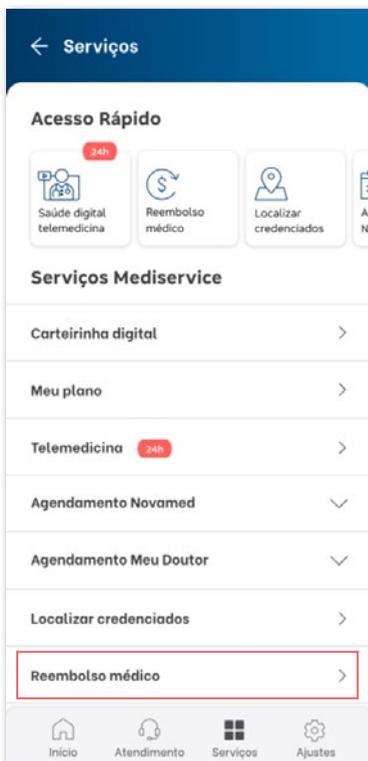


9. Reembolso médico

Ao acessar **Reembolso médico**, você terá acesso às principais funções de reembolso, como: **Configurar notificação**, **Solicitar**, **Buscar** e Informações para **Configurar conta bancária**.

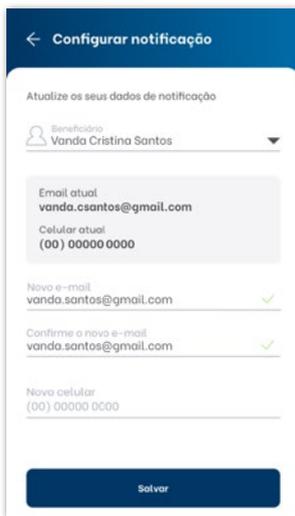
Role para baixo e veja uma lista com as solicitações mais recentes.

Caso seja um beneficiário titular, você pode visualizar o histórico de todo grupo familiar, já no caso do dependente, poderá visualizar somente as suas próprias solicitações.



9.1. Configurar notificação

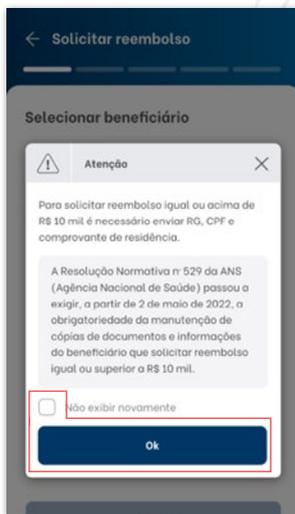
Em **Configurar notificação**, você poderá alterar o **Email atual** e o **celular** para recebimento de notificações. Caso seja o titular, você também poderá editar do seu grupo familiar.



Se já houver um e-mail e celular cadastrados, serão mostrados no topo da tela.

9.2. Solicitar reembolso

Ao clicar em **Solicitar**, será mostrado uma mensagem com informações da normativa 529 para reembolsos acima de 10 mil.



Caso não queira ver novamente a mensagem, marque a opção **Não exibir novamente** e clique em **OK**.

9.2.1. Primeira etapa

← Solicitar reembolso

Selecionar beneficiário

Beneficiário
Vanda Cristina Santos

Selecionar procedimento

Por favor, informe atendimento e procedimento realizados.

Atendimento realizado
Consultas e terapias

Procedimento realizado
Fisioterapias em geral

Avançar

Selecione o **Beneficiário**, o **Atendimento** e o **Procedimento realizado** e clique em **Avançar**.

Nos casos em que o pagamento é efetivado pela empresa do beneficiário titular, as alterações de dados bancários são de responsabilidade da própria empresa.

Para pagamentos realizados exclusivamente pela Mediservice, a atualização dos dados bancários deve ser feita pelo próprio titular, pelo site da Mediservice.

9.2.2. Segunda etapa

Informe o **Prestador** em que foi realizado o atendimento.

Caso seja sua primeira solicitação, clique em **Novo prestador** e abrirá um formulário. Preencha os dados do prestador e marque **Adicionar prestador à minha lista**.

← Solicitar reembolso

Dados do procedimento

Prestador

Na nota fiscal/recibo, você encontra informações sobre o prestador. Selecione na sua lista ou adicione um novo.

Minha lista Novo prestador

Nome do prestador
Hospital São Lucas

Inscrição CNPJ ou CPF
123.456.789/1234-56

Adicionar prestador à minha lista

Avançar

← Solicitar reembolso

Dados do procedimento

Prestador

Na nota fiscal/recibo, você encontra informações sobre o prestador. Selecione na sua lista ou adicione um novo.

Minha lista Novo prestador

🔍 Digite um Nome, CPF ou CNPJ

Hospital São Lucas
CPF/CNPJ: 123.456.789/1234-56

Laboratório Fleury
CPF/CNPJ: 123.456.789/1234-56

Avançar

Em **Minha lista**, será exibida uma lista de todos os prestadores adicionados.

Selecione o escolhido e clique em **Avançar**.

9.2.3. Terceira etapa

Informe o **Profissional** que realizou o atendimento.

Caso seja sua primeira solicitação, clique em **Novo profissional** e abrirá um formulário. Preencha os dados do profissional e marque **Adicionar profissional à minha lista**.

Solicitar reembolso

Dados do procedimento

Profissional
Qual profissional realizou o procedimento?
Selecione na sua lista ou adicione um novo.

Minha lista **Novo profissional**

Nome do profissional
José Carlos Araújo ✓

Especialidade
Clínica Geral ▾

Conselho profissional
CRAS ▾

Estado
RJ ▾

Número do conselho profissional
12345687854 ✓

Adicionar profissional à minha lista

Avançar

Solicitar reembolso

Dados do procedimento

Profissional
Qual profissional realizou o procedimento?
Selecione na sua lista ou adicione um novo.

Minha lista Novo profissional

Procurar profissional da minha lista

José Carlos Araújo | Cardiologista
COREN [000000] SP

Maurício Afonso Andrede | Clínico
COREN [000000] SP

Avançar

Em **Minha lista**, será exibida uma lista de todos os profissionais adicionados.

Selecione o escolhido e clique em **Avançar**.

9.3. Documentação para reembolso

Solicitar reembolso

Anexar documentos
Para solicitar reembolso igual ou acima de 10 mil é necessário enviar RG, CPF e comprovante de residência do titular.
[Saiba mais](#)

Documentação fiscal
Escolha apenas um tipo de documento fiscal.

Nota Fiscal +

Recibo +

Nota Fiscal Eletrônica +

Avançar

A etapa seguinte apresenta os tipos de documentos necessários para aprovação da solicitação: **Nota Fiscal, Recibo** ou **Nota Fiscal Eletrônica**.

9.3.1. Nota Fiscal ou recibo

Você pode alternar entre os tipos de documentos fiscais (**Nota Fiscal**, **Recibo** e **Nota Fiscal Eletrônica**) sem perder os dados preenchidos.

Em seguida, informe a **Data** e o **Valor**.

Documentação fiscal

Tipo de documento fiscal
Nota fiscal

Data 00/00/0000 Valor R\$ 000,00

Na nota fiscal devem constar:
- CNPJ/CPF do estabelecimento ou prestador;
- Conselho Regional do Profissional (Ex:CRM, CRP, etc).

Arquivos

Notaf...teria.jpg 0,02MB

Anexar mais arquivos

Anexe um arquivo de até 4MB nos formatos JPG, PNG, GIF, TIFF ou PDF.
O nome do arquivo deve conter até 50 caracteres.
No nome do arquivo não deve conter ponto (.)

Salvar

Anexar documentos

Para solicitar reembolso igual ou acima de 10 mil é necessário enviar RG, CPF e comprovante de residência do titular.
[Saiba mais](#)

Documentação fiscal

Tipo de documento fiscal

Nota fiscal

Nota fiscal 00/00/0000 R\$ 000,00

Outros documentos

Pedido Médico

Identificação do beneficiário

Avançar

Após **Anexar o documento**, clique em **Avançar**.

Atenção!

- Para realizar reembolso de mais de uma consulta médica (Profissionais com CRM), é necessário criar outro protocolo.
- Você poderá anexar até 10 documentos em cada solicitação de reembolso.
- Saiba, na pág. 38, como anexar documento.

9.3.2. Nota Fiscal Eletrônica

Em **Nota Fiscal Eletrônica**, a imagem anexada é gerada automaticamente caso preencha todos campos corretamente.

Essa opção é válida somente para as cidades informadas no formulário.

Solicitar reembolso

Documentação fiscal

Tipo de documento fiscal
Nota fiscal eletrônica

Esta opção é válida somente para procedimentos realizados nas seguintes cidades: Niterói, Rio de Janeiro, São Paulo, Osasco, Recife e Salvador.

Número da Nota Fiscal
1234567899874 ✓

Código de Verificação
XXXX-XXXX ✓

Cidade de emissão
São Paulo

Data
00/00/0000

Valor
R\$ 000,00 ✓

Avançar

Solicitar reembolso

Documentação fiscal

Tipo de documento fiscal
Nota fiscal eletrônica

Esta opção é válida somente para procedimentos realizados nas seguintes cidades: Niterói, Rio de Janeiro, São Paulo, Osasco, Recife e Salvador.

Atenção

Sua nota fiscal foi emitida e anexada com sucesso. Clique em salvar para dar sequência na sua solicitação.

Ok

00/00/0000

Valor
R\$ 000,00 ✓

Avançar

Solicitar reembolso

Número da Nota Fiscal
1234567899874 ✓

Código de Verificação
XXXX-XXXX ✓

Cidade de emissão
Outras

Data
00/00/0000

Valor
R\$ 000,00 ✓

Arquivos

Nfe00664720.jpg 2MB

Anexar mais arquivos

Anexe um arquivo de até 4MB nos formatos JPG, PNG, GIF, TIFF ou PDF.
O nome do arquivo deve conter até 50 caracteres.
No nome do arquivo não deve conter ponto (.)

Salvar

Caso seja selecionada a opção **Outras** no campo **Cidade da emissão**, a Nota Fiscal precisará ser anexada manualmente.

9.3.3. Outros documentos

Nessa etapa, o beneficiário precisará anexar outras documentações como: **Pedido médico**, **Relatório médico** e **Laudo de exame**, de acordo com o procedimento selecionado na etapa anterior.

Solicitar reembolso

Anexar documentos
Para solicitar reembolso igual ou acima de 10 mil é necessário enviar RG, CPF e comprovante de residência do titular.
[Saiba mais](#)

Documentação fiscal
Tipo de documento fiscal
Nota fiscal

Outros documentos

- Pedido Médico
- Relatório médico
- Laudo de exame
- Identificação do beneficiário

Avançar

Solicitar reembolso

Relatório médico
Importante! Verifique se o documento é legível antes de anexar.

Arquivos

Anexar arquivos

Anexe um arquivo de até 4MB nos formatos .JPG, PNG, GIF, TIFF ou PDF.
O nome do arquivo deve conter até 50 caracteres.
No nome do arquivo não deve conter ponto (.)

Retornar

9.3.4. Identificação do beneficiário

Em casos em que o valor da solicitação é superior a 10mil, é pedido que o beneficiário envie os documentos de RG, CPF e Comprovante de residência.

Solicitar reembolso

Para solicitar reembolso igual ou acima de 10 mil é necessário enviar RG, CPF e comprovante de residência do titular.
[Saiba mais](#)

Documentação fiscal
Tipo de documento fiscal
Recibo

Recibo	00/00/0000	
	R\$ 10.500,00	

Outros documentos

- Pedido Médico
- Pedid...rapio.jpg 0,02MB
- Anexar mais comprovantes
- Identificação do beneficiário

Avançar

Solicitar reembolso

Identificação do beneficiário
Na identificação do beneficiário devem constar:
- RG, CPF e Comprovante de residência

Arquivos

Anexar arquivos

Anexe um arquivo de até 4MB nos formatos .JPG, PNG, GIF, TIFF ou PDF.
O nome do arquivo deve conter até 50 caracteres.
No nome do arquivo não deve conter ponto (.)

Retornar

9.4. Anexar arquivo

O aplicativo oferece três opções para adicionar arquivos de documentos:

- **Galeria de Fotos** – permite anexar fotos de documentos da galeria do celular;
- **Tirar Foto** – você fotografa o documento usando o próprio aplicativo.

Ao escolher um arquivo, o aplicativo abre a imagem do documento gravada.

Antes de prosseguir, verifique sua nitidez e legibilidade.



9.5. Finalizar solicitação de reembolso

Após anexar o(s) arquivo(s), o aplicativo apresentará os **Termos de uso**. Selecione **Li e concordo com os termos do serviço** e clique em **Avançar**.

A seguir, será mostrado o Resumo da solicitação, no qual você poderá conferir as informações e até alterá-las, se necessário, clicando no ícone (✎).

Solicitar reembolso

Termos de uso

Em cumprimento a Resolução Normativa nº 529, de 2022, da ANS (Agência Nacional de Saúde)

Tenho ciência da necessidade do envio da cópia do RG, CPF e comprovante de residência do titular do plano de saúde para as solicitações de reembolso iguais ou superiores a R\$ 10.000,00.

Atenção

Alertamos que os recibos apresentados deverão espelhar os procedimentos efetivamente realizados e quitados pelo beneficiário solicitante do reembolso. O fracionamento do valor referente a um único atendimento em mais de um recibo e/ou nota fiscal, bem como pedidos de reembolso para procedimentos/eventos que não tenham sido efetivamente realizados poderá caracterizar conduta ilícita, inclusive podendo ensejar a recusa do reembolso, assim como o dever de reparação por eventuais danos que venham a ser causados.

Guarda de documentos

Para efetivar a solicitação, é obrigatória a digitalização/captura (foto) dos recibos, bem como a confirmação pela opção por se responsabilizar pela guarda dos documentos originais por 5 (cinco) anos para fins tributários e legais. Nesta condição, deve haver a concordância de que a Mediservice Op. Planos de Saúde poderá solicitar os recibos originais a qualquer instante, se necessário.

Li e concordo com os termos de serviço

Avançar

Solicitar reembolso

Resumo da solicitação

Confira aqui as informações sobre sua solicitação de reembolso. Caso encontre algum dado errado, você pode corrigir - basta clicar no ícone do lápis em verde.

Dados do beneficiário

Empresa contratante
Grupo Bradesco

Nome do beneficiário
Vanda Cristina Santos

CPF
000.000.000-00

Dados do procedimento

Tipo de procedimento
Fisioterapias em geral

Prestador
Hospital São Lucas

CPF/CNPJ
000.000.000/0000-00

Profissional
**Maurício Afonso Andrade
Clínica Geral - 01
CRM | 12345678-9 | SP**

Documentos

Documentos anexados

Data do procedimento
00/00/0000

Nota Fiscal
00/00/0000 R\$ 000,00

Rgfre...verso.jpg 0,02MB
CPFfr...98711.jpg 0,02MB
Compr...encia.jpg 0,02MB

Conta para recebimento

Atenção: A conta cadastrada será utilizada em todos os pedidos de reembolso em andamento, sendo necessário estar vinculado ao nome e CPF do titular. Caso você seja o dependente, entre em contato com o titular da conta para alteração dos dados.

Nome
Vanda Cristina Santos

CPF
000.000.000-00

Formo de pagamento
Deposito em conta corrente

1 Faça a alteração da sua conta bancária pelo portal, clicando no lápis.

Banco
237 - Banco Bradesco S.A.

Agência Conta
0000 00000

Dados de notificação

Email
Vanda Cristina Santos

Calular
(00) 00000 0000

Ao clicar em finalizar, você concorda com os **termos de uso** do reembolso.

Finalizar solicitação

Solicitar reembolso

Solicitação enviada

Solicitação enviada com sucesso

Consulta médica

Nº da solicitação
000000X

Reembolso sujeito à análise prévia, respeitando as coberturas e limites contratuais. Documentos complementares poderão ser solicitados pela Mediservice.

O prazo de análise do reembolso é de até 30 dias corridos contados a partir da sua solicitação nos canais digitais.

Voltar para reembolso médico

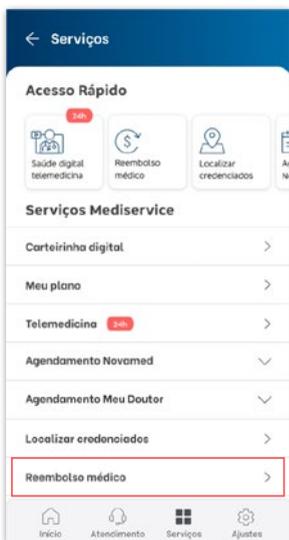
Mais detalhes desta solicitação

Voltar ao início

Para finalizar, clique em **Enviar solicitação**.

Ao finalizar, aparecerá a tela com o **Número da solicitação**. Assim como opções para **Voltar para reembolso médico**, **Mais detalhes desta solicitação** e **Voltar ao início**.

9.6. Acompanhar e buscar solicitações



Clicando em **Reembolso médico** na tela inicial ou na tela de Serviços Mediservice, você pode acompanhar as solicitações de reembolso recentes.

Clique em **Buscar** para pesquisar por outras opções.

9.6.1. Acompanhar solicitação

O beneficiário pode acompanhar a solicitação de reembolso por **Data de atendimento**, **Número da solicitação** e **Data da solicitação**.



Para o acompanhamento detalhado, clique em **qualquer lugar da área cinza**, e você será direcionado para a tela com todas as informações.

A tela 'Buscar reembolso' possui um cabeçalho azul com o ícone de voltar e o texto 'Buscar reembolso'. Abaixo, há um botão 'Buscar' em um fundo escuro. O conteúdo principal começa com o texto 'Verifique abaixo os resultados da sua busca'. Um retângulo vermelho delimita uma seção de detalhes de uma solicitação em análise, contendo: 'Número da solicitação: 0000000', 'Empresa contratante: Grupo Bradesco', 'Beneficiário: Vanda Cristina Santos', 'Tipo de atendimento: Acupuntura', 'Data da solicitação: 00/00/0000' e 'Data do atendimento: 00/00/0000'. Abaixo disso, são listados 'Valor reembolsado: R\$ 000,00' e 'Prestador: Novamed Paulista'. Um ícone de documento e o texto 'Solicitação Em análise' estão destacados. Na base da tela, há uma seção de resumo com os mesmos dados principais.

Exemplo de reembolso em análise:

A tela 'Acompanhar reembolso' tem um cabeçalho azul com o ícone de voltar e o texto 'Acompanhar reembolso'. Abaixo, há um ícone de documento e o texto 'Em Análise'. Um gráfico de progresso mostra quatro etapas: 'Solicitação Enviada' (06/01/2022), 'Solicitação Recebida' (06/01/2022), 'Solicitação Em Análise' (06/01/2022) e 'Solicitação Finalizada'. O conteúdo principal apresenta os dados de uma solicitação em análise: 'Número da solicitação: 7729316', 'Empresa contratante: Grupo Bradesco', 'Beneficiário: Vanda Cristina Santos', 'Tipo de atendimento: Acupuntura', 'Data da solicitação: 00/00/0000' e 'Data do atendimento: 00/00/0000'. Também são exibidos 'Valor apresentado: R\$ 000,00' e 'Valor reembolsado: R\$ 000,00'. Na base da tela, há um ícone de documento e o texto 'Solicitação em análise 06/01/2022' com o subtítulo 'Aguarde novas atualizações.'.

9.6.2. Configurar conta bancária

A tela 'Configurar conta bancária' possui um cabeçalho azul com o ícone de voltar e o texto 'Configurar conta bancária'. O conteúdo principal começa com o texto 'Altere a conta bancária para recebimento das suas próximas solicitações'. Abaixo, há uma seção 'Importante:' com três pontos: 'Dados bancários só podem ser alterados pelo titular.', 'Os reembolsos em andamento serão creditados na nova conta.', e 'Se o seu reembolso não for creditado pela Mediservice, desconsidere esta etapa.'. Abaixo disso, há campos para 'Banco*' (Bradesco), 'Agência*' (0000) e 'Conta com digite*' (00000-0), todos com ícones de confirmação verde. Um botão 'Alterar no portal' está na base da tela.

Clicando em **Configurar conta bancária**, abrirá uma tela com informações da conta bancária, clique em Alterar no portal, e você será redirecionado para o link do portal on-line para fazer as alterações.

OBS.: somente o titular do plano possui acesso a essas opções de configurações.



10. Autorização de procedimentos médicos

Acesse **Autorização de procedimentos médicos** para consultar a senha de liberação de procedimentos, enviada pela Mediservice, clicando em **Autorização de procedimentos**.

Escolha o estabelecimento e, em seguida, clique no ícone da seta (∨) à direita.

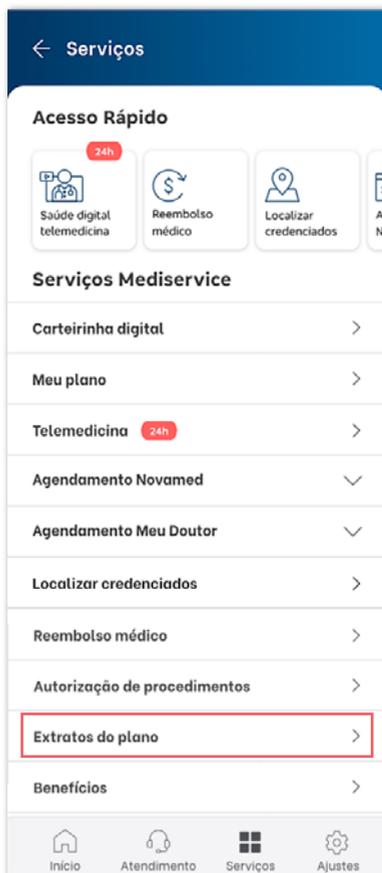


Na tela inicial, os resultados da consulta são apresentados de acordo com o beneficiário selecionado no carrossel, deslizando o dedo sobre a foto.

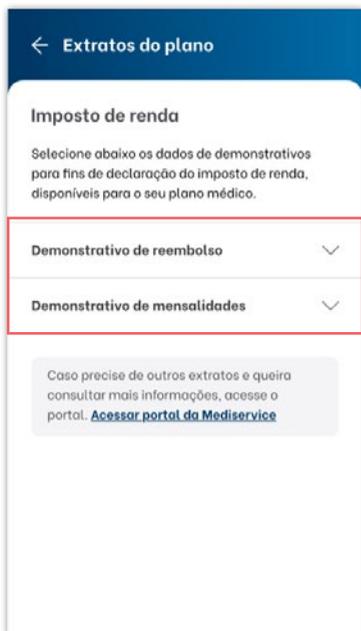


11. Extratos do plano

Na **tela inicial** ou no **menu de serviços**, selecione a opção **Extratos do plano** e acesse os demonstrativos necessários para a sua declaração de Imposto de Renda.



Lembrete: as telas com os documentos para preenchimento das declarações do Imposto de Renda só aparecerão para os titulares que realizam pagamento de mensalidades ou reembolsos.



Para seguir, escolha entre demonstrativo de reembolso ou demonstrativo de mensalidade.

11.1. Demonstrativo de reembolso



Aqui, você, beneficiário titular, conseguirá visualizar uma lista de demonstrativos contendo os seus reembolsos e os de seu grupo familiar (quando houver), divididos de acordo com os anos.

Lembrete: os demonstrativos para declaração do Imposto de Renda só aparecerão para os titulares que realizaram pagamento de mensalidades ou reembolsos.

11.2. Demonstrativo de mensalidade

Já nessa opção, o titular visualizará uma lista de demonstrativos contendo as suas mensalidades pagas e também as de seu grupo familiar (quando houver), divididas de acordo com os anos.



← Extratos do plano

Imposto de renda

Selecione abaixo os dados de demonstrativos para fins de declaração do imposto de renda, disponíveis para o seu plano médico.

Demonstrativo de reembolso ▾

Demonstrativo de mensalidades ▴

- 📄 2022 >
- 📄 2021 >
- 📄 2020 >
- 📄 2019 >
- 📄 2018 >

Caso precise de outros extratos e queira consultar mais informações, acesse o portal. [Acessar portal da Mediservice](#)



12. Canais de atendimento

Nessa aba, constam os Canais de Atendimento para casos de dúvidas.

← Atendimento

Central de Relacionamento ^
Consultas, informações e serviços.

Capitais e Regiões Metropolitanas
4004 2772 Ligar

Demais Regiões
0800 703 0023 Ligar

Atendimento de segunda a sexta, das 08h às 18h, exceto feriados.

SAC v
Reclamações, cancelamentos e informações gerais.

Ouvidoria v
Elogios, sugestões e reclamações.

← Atendimento

Central de Relacionamento v
Consultas, informações e serviços.

SAC ^
Reclamações, cancelamentos e informações gerais.

SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor
0800 727 9966 Ligar

SAC - Deficiência Auditiva ou de Fala
0800 701 2776 Ligar

Atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

Ouvidoria v
Elogios, sugestões e reclamações.

← Atendimento

Central de Relacionamento v
Consultas, informações e serviços.

SAC v
Reclamações, cancelamentos e informações gerais.

Ouvidoria ^
Elogios, sugestões e reclamações.

Ouvidoria
0800 701 7000 Ligar

Atendimento das 08h às 18h (horário de Brasília), de 2 a 6, exceto feriados. Contate a Ouvidoria se não ficar satisfeito com a solução apresentada.



13. Meus benefícios

Veja aqui a descrição dos **Benefícios**, iniciativas da Mediservice para cuidar, ainda mais, da saúde dos beneficiários.

← Benefícios



Saúde Digital

Localizar credenciados para videoconsulta.

Você não precisa sair de casa para fazer uma consulta com os profissionais credenciados!

Realize videoconsultas com os prestadores do seu plano, com atenção, conforto e segurança.

Acesse aqui sua área exclusiva do Portal Mediservice e confira a lista de prestadores habilitados para essa modalidade de atendimento.

← Benefícios



COVID-19

Saúde Digital - Atendimento para Coronavírus.

Tenha atendimento médico on-line em casos de baixa complexidade e sintomas de Covid-19 disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana:

- Videoconsultas com médicos pelo APP Saúde Digital: atendimento imediato ou agendado;

Para informações atualizadas em assistência à saúde relacionadas à Covid-19, acesse o site mediservice.com.br/coronavirus

← Benefícios



Descontos em Farmácias

A Mediservice, em parceria com a Orizon, oferece descontos de até 85% em cerca de 12.000 farmácias credenciadas, em aproximadamente 1.800 municípios do território nacional.

Acesse a área exclusiva do beneficiário, no site mediservice.com.br e confira a lista de medicamentos e de farmácias credenciadas.

← Benefícios



Clube de Vantagens

O Clube de Vantagens oferece descontos exclusivos em lojas on-line e estabelecimentos conveniados em todo o país, nos mais diversos segmentos, como medicamentos, gastronomia, viagens, serviços de assistência, vestuário, lazer e entretenimento.

Para aproveitar os benefícios **Clique aqui e cadastre-se**

← Benefícios



Parto Adequado

O Projeto visa melhorar a atenção ao parto e ao nascimento, favorecendo a qualidade dos serviços, valorizando o parto normal e contribuindo para a redução dos riscos decorrentes de cesarianas desnecessárias.

Com isso busca-se melhorar a segurança do paciente e a experiência do cuidado para mães e bebês, pois o excesso de cesarianas está associado ao aumento da morbimortalidade materna e neonatal.

A Mediservice apoia o Projeto Parto Adequado, tendo parceria com a Casa de Saúde São José no Rio de Janeiro e com os Hospitais Tipo Brasileiro e SEPACO em São Paulo.

Para mais informações **Clique aqui e acesse**

← Benefícios



Meu Doutor

O programa **Meu Doutor** é composto por médicos selecionados que se destacam pela qualidade no atendimento e pelo cuidado assistencial.

Com ele, todos os beneficiários da Mediservice podem acessar de forma simples, rápida e segura a agenda do médico para solicitar a marcação de consultas.

Basta acessar o site mediservice.com.br, na área exclusiva do beneficiário e se cadastrar.



14. Ajustes



Aqui estão disponíveis as opções: **Alterar senha**, **Alterar e-mail**, **Alterar foto do perfil**, **Questões legais**, **Termos de uso**, **Habilitar reconhecimento digital** (ou facial, de acordo com seu dispositivo), **Versão do aplicativo** e **Sair do Aplicativo**.

14.1. Alterar senha



Para alterar senha, basta informar a **Senha** atual, a **Nova senha**, **Confirmar nova senha** e clicar em **Alterar**.

Após a alteração, a nova senha já será solicitada no próximo acesso.

14.2. Alterar e-mail

← Alterar e-mail

Preencha todos os campos e selecione "Enviar"

carlos.viana@gmail.com

Novo e-mail

Confirmar novo e-mail

Enviar

Início Atendimento Serviços Ajustes

Para realizar a alteração do e-mail, preencha os campos: **Novo e-mail** e **Confirmar novo e-mail**, e clique em **Enviar**.

14.3. Alterar foto do perfil

← Ajustes

Alterar senha >

Alterar e-mail >

Alterar foto do perfil >

Alterar foto do perfil X

Selecionar da galeria

Tirar foto

Excluir imagem

Sair do Aplicativo

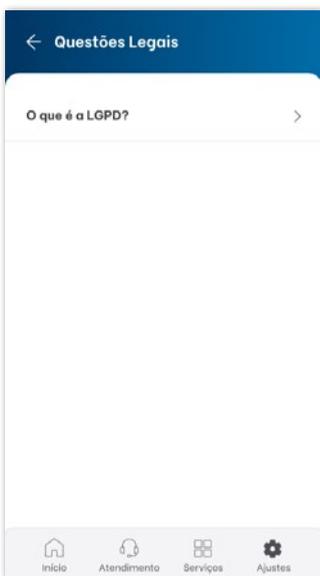
Início Atendimento Serviços Ajustes

A opção permite que você escolha uma nova foto de perfil, podendo escolher entre **Selecionar da galeria** do celular, **Tirar foto** ou **Excluir imagem**, caso já tenha uma foto no seu perfil.

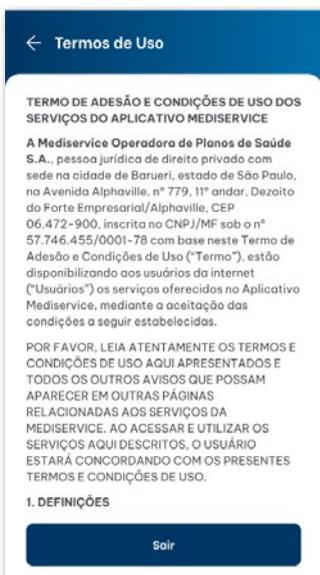
Após o procedimento, o aplicativo atualiza com a nova foto.

14.4. Questões legais

Essa opção possibilita que você acesse informações sobre a Lei Geral de Proteção de Dados.



14.5. Termos de uso



Essa opção possibilita que você acesse o Termo de Adesão e Condições de Uso dos Serviços do Aplicativo Mediservice.



15. Mensagens de orientação

Nesse item, serão apresentadas as mensagens retornadas com orientações diversas de como prosseguir nas funcionalidades:

Funcionalidade: Login.

Cenário	Descrição da mensagem
Você tenta se logar mas não tem cadastro.	Atenção. Não foi possível realizar o acesso. Cadastre-se. Código 16.
Você tenta se logar, mas sua senha está expirada.	Atenção. Sua senha expirou! Você será redirecionado ao processo de Esqueci minha senha para redefini-la. Código 9.
Você tenta se logar e, após várias tentativas de senha inválida, é bloqueado.	Atenção. Beneficiário bloqueado temporariamente. Por favor, aguarde 30 minutos e tente novamente ou, se preferir, clique em Esqueci minha senha . Código 12.
Você tenta se logar e não é localizado um plano ativo.	Atenção. Usuário ou senha incorretos. Código 11.
Você clica em Esqueci meu e-mail .	Login e Senha. Se já possui um cadastro no Portal Mediservice, o login e a senha são os mesmos para o app. Voltar. Avançar. Código 73.

Funcionalidade: Primeiro acesso.

Cenário	Descrição da mensagem
Você informa um CPF já cadastrado.	Atenção. CPF já cadastrado. Volte para a tela inicial e selecione a opção Esqueci minha senha . Código 76.
Você informa o nome e não é localizado na base de dados da Mediservice.	Atenção. Não foi possível validar o seu cadastro. Por favor, entre em contato com a Central de Relacionamento: 4004 2772 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 703 0023 (demais localidades). Código 32.
Você informa um e-mail já cadastrado na base de dados da Mediservice.	Atenção. Não é possível processar a sua solicitação: E-mail já cadastrado. Código 21.
Você informa a data de nascimento que não confere com a data na base de dados da Mediservice.	Atenção. Não foi possível validar o seu cadastro. Por favor, entre em contato com a Central de Relacionamento: 4004 2772 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 703 0023 (demais localidades). Código 33.
Você informa o nome da mãe e não é localizado na base de dados da Mediservice ou possui mais de 150 caracteres.	Atenção. Não foi possível validar o seu cadastro. Por favor, entre em contato com a Central de Relacionamento: 4004 2772 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 703 0023 (demais localidades). Código 30.

Funcionalidade: Esqueci meu e-mail.

Cenário	Descrição da mensagem
Você esquece o e-mail e informa o CPF que não é localizado na base de dados da Mediservice; é inválido ou não é identificado como beneficiário.	Atenção. Não foi localizado o CPF informado na base de dados da Mediservice. Por favor, verifique se o CPF está correto ou entre em contato com a Central de Relacionamento: 4004 2772 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 703 0023 (demais localidades). Código 13.
	Atenção. Não identificamos os seus dados como beneficiário da Mediservice. Por favor, contate o gestor do seu plano de saúde. Código 25.

Funcionalidade: Esqueci minha senha.

Cenário	Descrição da mensagem
Você esquece a senha e informa o CPF que não é localizado; é inválido ou não é identificado como beneficiário.	Atenção. Enviado. Sua senha provisória será enviada para o e-mail cadastrado. (E-mail aleatório). Caso necessário, entre em contato com a central de atendimento.
Você informa uma senha diferente do campo anterior.	Atenção. Não identificamos os seus dados como beneficiário da Mediservice. Por favor, contate o gestor do seu plano de saúde. Código 25.
	Senha diferente da informada no campo anterior. Código 41.

Funcionalidade: Localizar rede credenciada.

Cenário	Descrição da mensagem
Você clica em Buscar e não existe estabelecimento disponível no local.	Atenção. Não existe estabelecimento disponível para esta localidade. Código 29.
Você seleciona a pesquisa, e o prestador não é localizado.	Atenção. Não foi possível localizar um prestador com os critérios utilizados. Código 50.

Funcionalidade: Configurações.

Alterar senha.

Cenário	Descrição da mensagem
Você informa, no campo senha atual, uma senha inválida.	Atenção. Senha atual inválida. Código 60.
Você informa a senha no padrão inválido.	Atenção. Senha no padrão inválido. Código 46.
Você informa uma senha utilizada recentemente.	Atenção. A senha informada foi utilizada recentemente. Por favor, cadastre uma nova senha. Código 57.
Você não preenche todos os campos.	Atenção. Favor preencher todos os campos corretamente. Código 10.

Indisponibilidades do aplicativo.

Para os casos de intermitência, falha ou serviço fora do ar, temos os seguintes códigos:

Código Mensagem	Mensagem	Procedimento
17	Você está sem conexão com a internet ou com lentidão. Verifique sua conexão e tente novamente.	Verifique a sua conexão com a internet e tente novamente.
27, 28, 49, 71 e 72	Falha ao tentar carregar lista.	Aguarde e tente novamente.
18 - 2000 a 18 - 2030	Indisponibilidade temporária. Tente novamente mais tarde.	Aguarde e tente novamente mais tarde.



Central de Relacionamento: **4004 2772 / 0800 703 0023**

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor: **0800 727 9966**

SAC – Deficiência Auditiva ou de Fala: **0800 701 2776**

Ouvidoria: **0800 701 7000**

mediservice.com.br

Siga a Mediservice no LinkedIn: 

Versão 4.4 – setembro/2023