

# myNeuron

## Mobile Application Guide

دليل تطبيق ماي نيورون



# TABLE OF CONTENTS

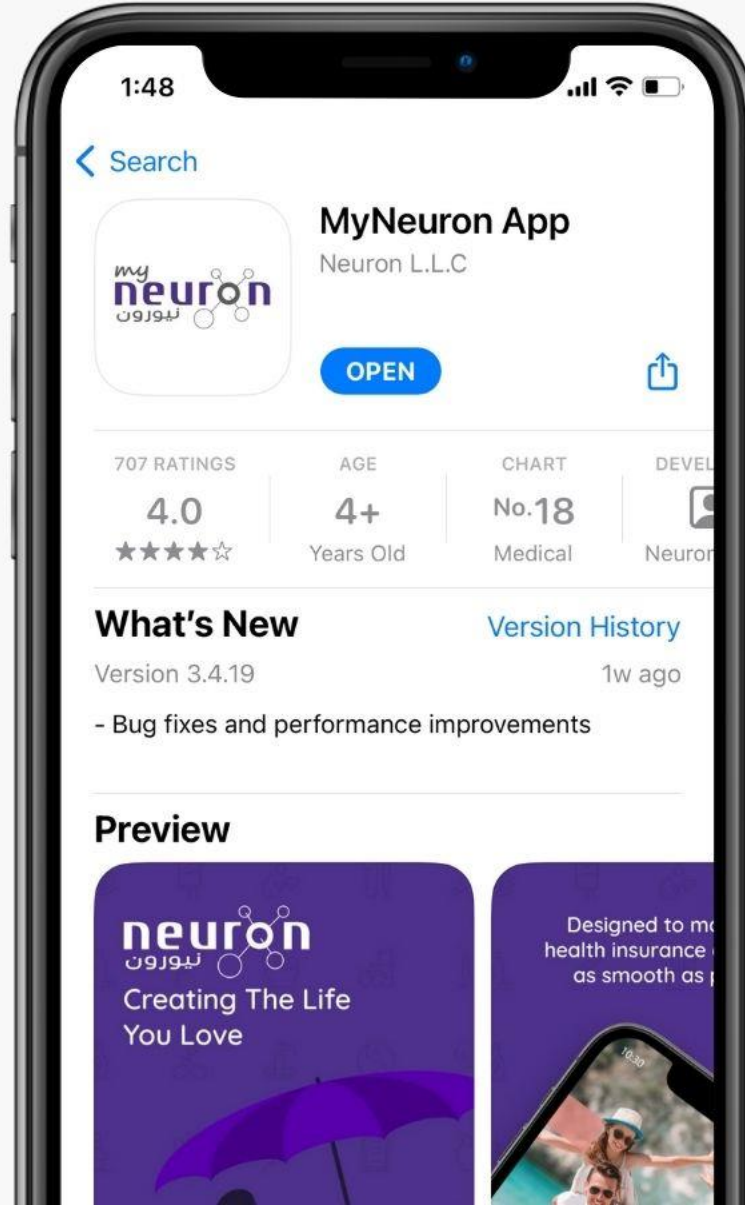
# جدول المحتويات

- How to install the Mobile Application
- How to register
- How to sign in
- Home Page
- Menu
- My Profile
- Bank Accounts
- Notification
- Settings
- Inquiries and Complaints
- FAQ's
- Contact Us
- Helpline
- Eligibility Code
- eCard
- Policy
- ePrescription
- Authorizations
- Network
- Claims
- Family
- Downloads
- HealthHub Suite
- Appointments
- Meet Doctor
- Call Doctor
- Chronic Management Program
- Offers
- Latest News
- Your virtual assistant 'SARA'
- وصفة طبية
- الموافقات
- الشبكة الطبية
- المطالبات
- عائلي
- التحميلات
- معرض هيلث هب
- المواعيد
- مستشار صحي
- اتصل بالطبيب
- برنامج الأمراض المزمنة
- عروض
- أحدث الأخبار
- مساعدتك الافتراضية 'سارة'
- كيفية تحميل التطبيق
- كيفية التسجيل
- كيفية تسجيل الدخول
- الصفحة الرئيسية
- القائمة
- ملفي
- الحسابات البنكية
- الإشعارات
- الإعدادات
- الاستفسارات و الشكاوي
- الأسئلة الشائعة
- اتصل بنا
- رمز التحقق
- البطاقة الإلكترونية
- خط المساعدة
- الوثيقة

## How to Install the Mobile Application

Go to the App Store or Google Play, in the "Search" bar, type in myNeuron and download the application.

After installing the Mobile application click on "Open".



## كيفية تحميل التطبيق

قم بتحميل التطبيق ماي نيورون من خلال App Store أو Google Play. بعد تحميل التطبيق اضغط على "افتح".



## How to Register

After opening the mobile application, click on the "Registration", select the method of registration which can be either your card no. or Emirates ID, fill in all the details and click on "Register".

An activation code will be sent to you via email/SMS. Insert in the provided code provided and once you have successfully registered, the login page will appear.

As an alternative option, member can also receive a QR code to ease the registration process.

← Sign Up

Normal  QR Code

Country

Register by

Card No. or Emirates ID

Date of birth

Email

Re-enter Email

Mobile number

Password

Re-enter Password

Activation code  Terms & Conditions

Sign up



## كيفية التسجيل

بعد فتح تطبيق الهاتف المحمول، اضغط على كلمة "التسجيل"، وحدد طريقة التسجيل سواء الهوية الإماراتية أو رقم البطاقة واملأ جميع التفاصيل و اضغط على "تسجيل".

بمجرد تسجيلك بنجاح و حصولك على رمز التسجيل عبر البريد الالكتروني او رسالة نصية، ستظهر شاشة تسجيل الدخول.

كخيار بديل، يتلقى الأعضاء رمز QR لتسهيل عملية التسجيل.

## How to Register

### Using the QR Code:

Our members can find a unique QR code once receiving the welcome email.

This QR code serves as a convenient tool for the member to register and log in to the app seamlessly, without the need to input any information manually.

The QR code simplifies the process and also ensures that the member's information is kept secure and protected during the registration process.



## كيفية التسجيل

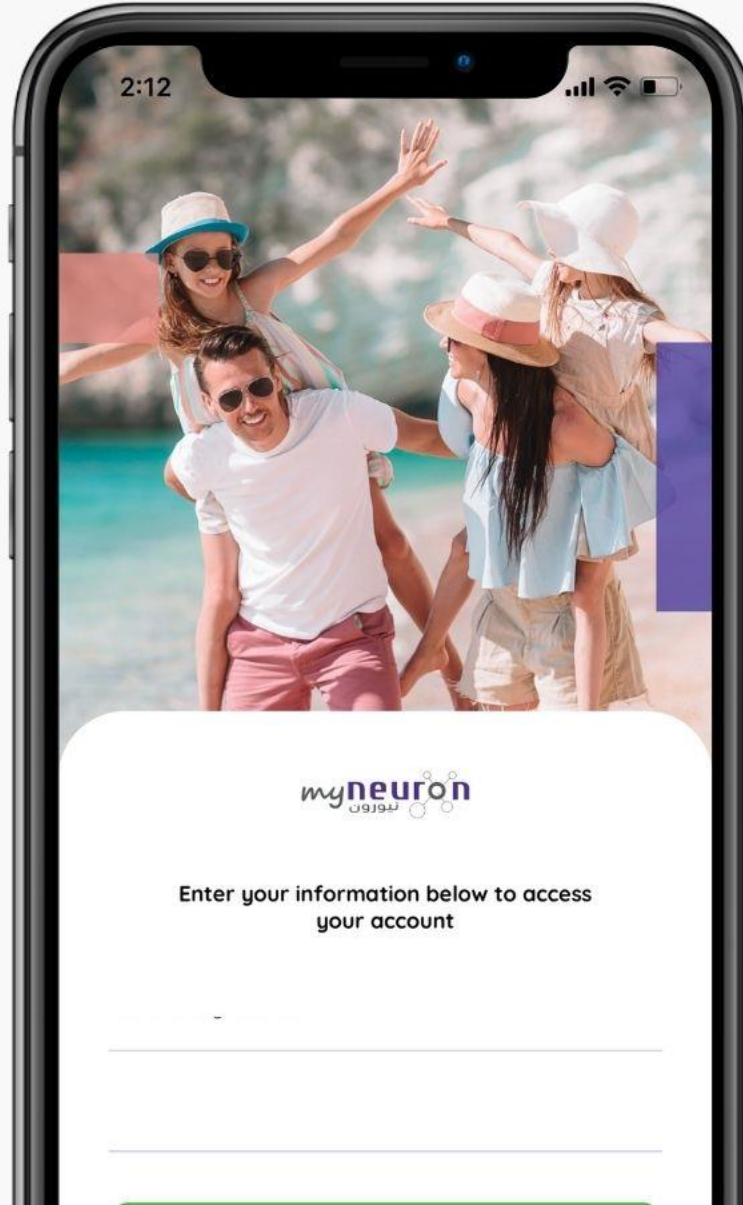
### بإستخدام رمز ال QR:

يتم إرسال بريد إلكتروني ترحيبي إلى العضو الجديد يحتوي على رمز QR فريد. يتلقى الأعضاء الرمز لتسهيل عملية التسجيل.

يعمل رمز ال QR كأداة مناسبة للعضو للتسجيل وتسجيل الدخول إلى التطبيق بسلاسة، دون الحاجة إلى إدخال أي معلومات يدويًا. يبسط رمز الاستجابة السريعة العملية ويضمن أيضًا الحفاظ على معلومات العضو آمنة ومحمية أثناء عملية التسجيل.

## How to Sign-In

Enter your email and password and then click on "Sign-in". You may login from any device using the same login credentials.



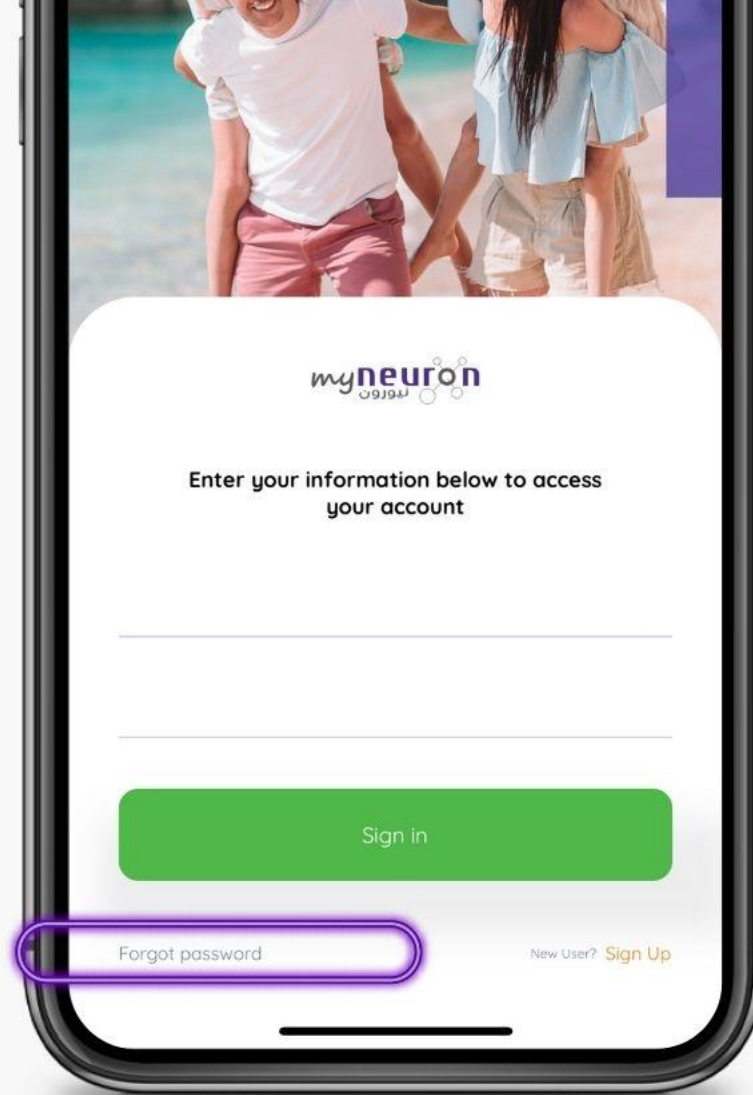
## كيفية تسجيل الدخول

أدخل البريد الإلكتروني وكلمة السر ثم اضغط على "تسجيل الدخول". يمكن للمستخدم تسجيل الدخول من أي جهاز باستخدام نفس بيانات تسجيل الدخول.



## How to Reset your Password

As a member you may reset your password by clicking on "Forgot password", then filling in the required details. An SMS with the resetting steps will be sent on your registered mobile number.



The image shows a smartphone screen displaying the myneuron login interface. At the top, there is a header image of a man and a woman walking on a beach. Below the image is the myneuron logo and the text "Enter your information below to access your account". There are two input fields for email and password. A green "Sign in" button is positioned below the fields. At the bottom left, there is a "Forgot password" link, which is highlighted with a purple oval. At the bottom right, there is a "New User? Sign Up" link.

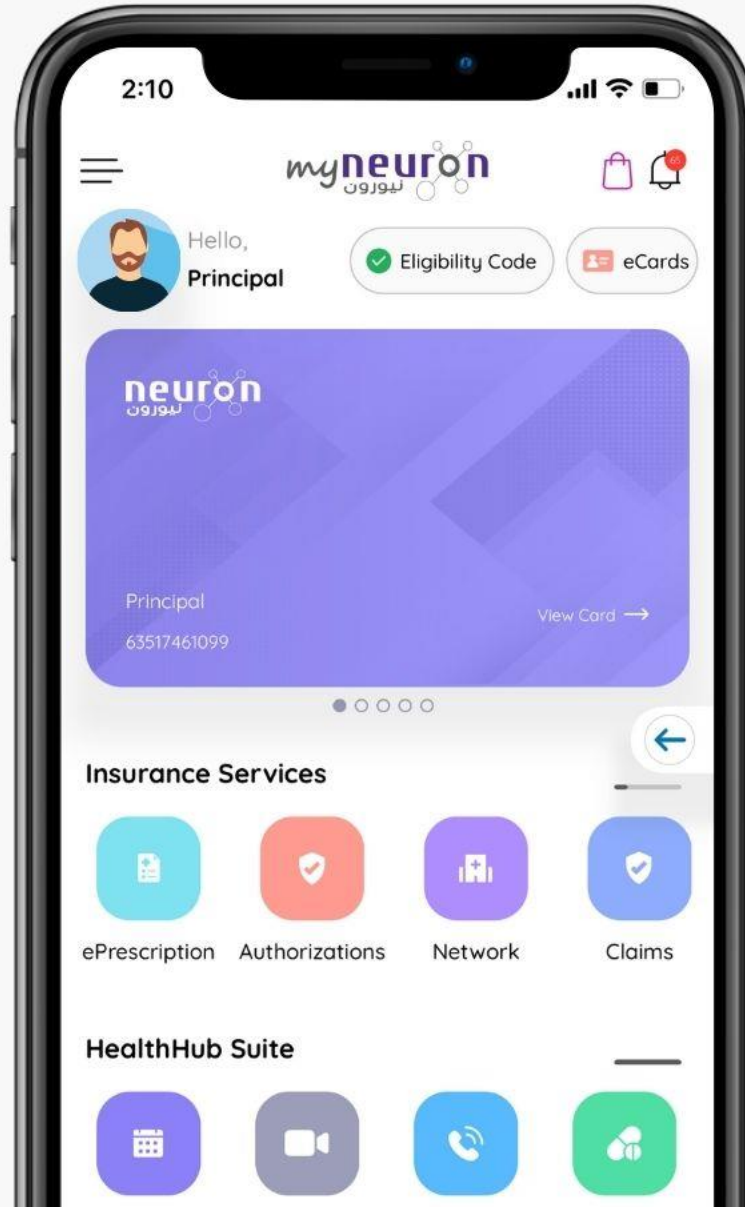
neuron  
نيورون

## كيفية الحصول على كلمة سر جديدة

يمكن للمستخدمين إعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بهم عن طريق الضغط على "نسيت كلمة المرور"، ثم ملء التفاصيل المطلوبة. سيتم إرسال بريد إلكتروني بخطوات إعادة التعيين على عنوان بريدك الإلكتروني المسجل.

## Homepage

After signing in, you will be directed to the Home Page where you may access different functionalities of myNeuron Application.



## الصفحة الرئيسية

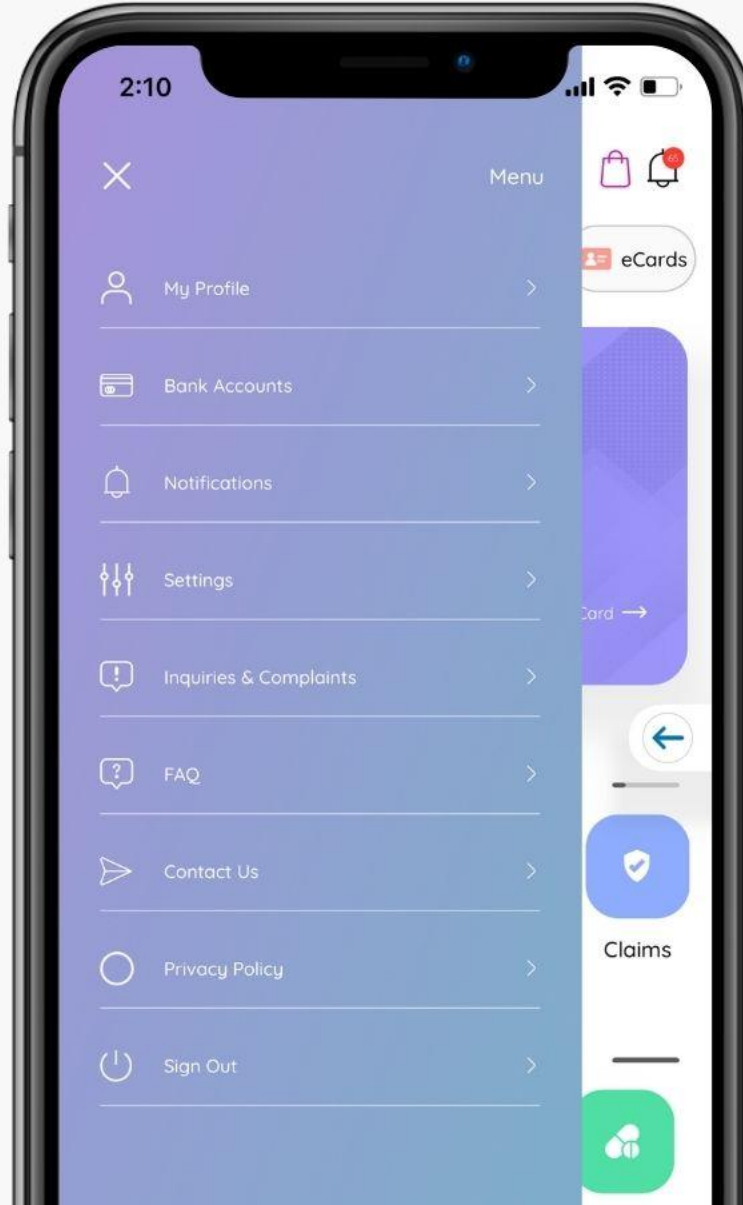
بعد تسجيل الدخول، سيتم توجيه المستخدم إلى الصفحة الرئيسية حيث يمكن للمستخدم الوصول إلى خدمات مختلفة في التطبيق.



## Menu

The menu bar allows you to access different features offered.

As a member you have an option to also sign out completely from the app.



## القائمة

القائمة الرئيسية تمكنك من الوصول الى العديد من الخصائص المختلفة مثل ملفك الشخصي والإعدادات والمزيد.

يمكن للمستخدمين أيضًا تسجيل الخروج بالكامل من التطبيق.

## My Profile

By clicking on "Profile", you may view your name, photo, card number and other details like gender and marital status.

As a member you have an option to change your password, email and mobile number, by just clicking on the tabs provided.



## ملفي

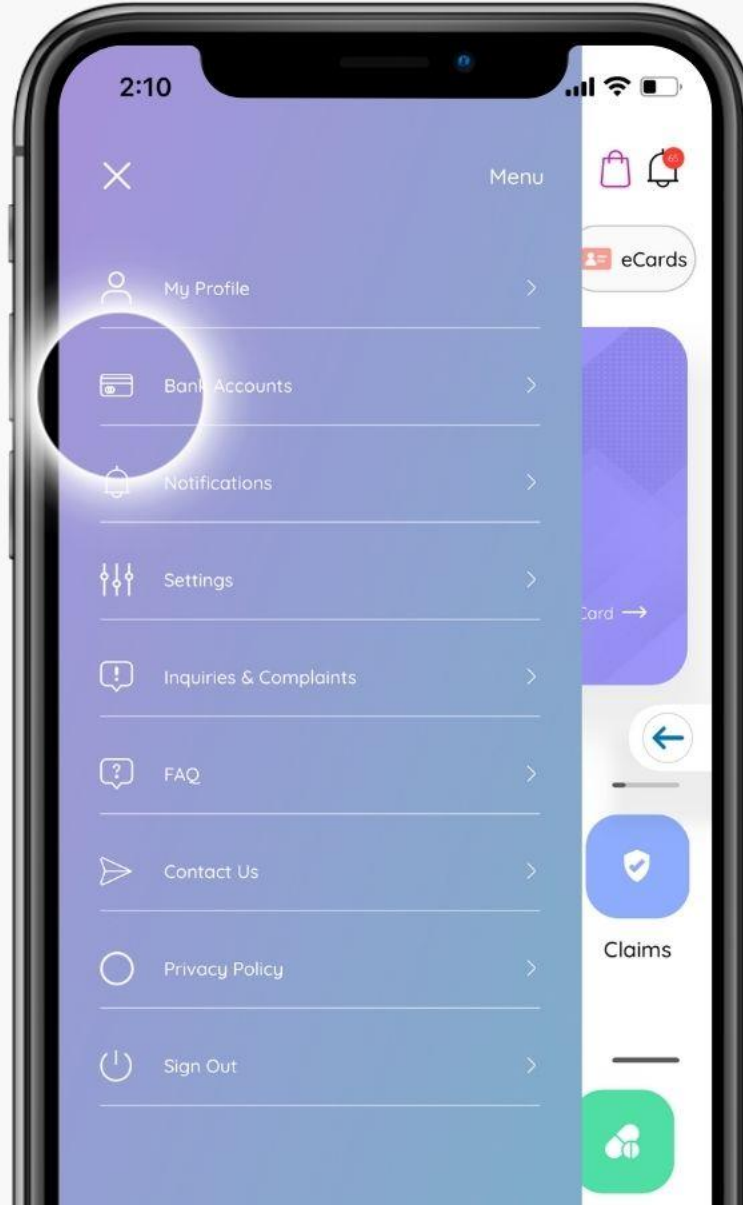
بالضغط على "ملفي"، يمكنك رؤية اسمك وصورتك ورقم بطاقتك وتفاصيل أخرى مثل الجنس والحالة الزوجية.

يمكن للمستخدم تغيير كلمة السر والبريد الإلكتروني ورقم الجوال، من خلال الضغط على الأزرار في أسفل الشاشة.

## Bank Accounts\*

In this option, members may update their bank details for seamless reimbursement claims settlement.

\*Adding your bank details is a mandatory step for filing any claim application.



## الحسابات البنكية\*

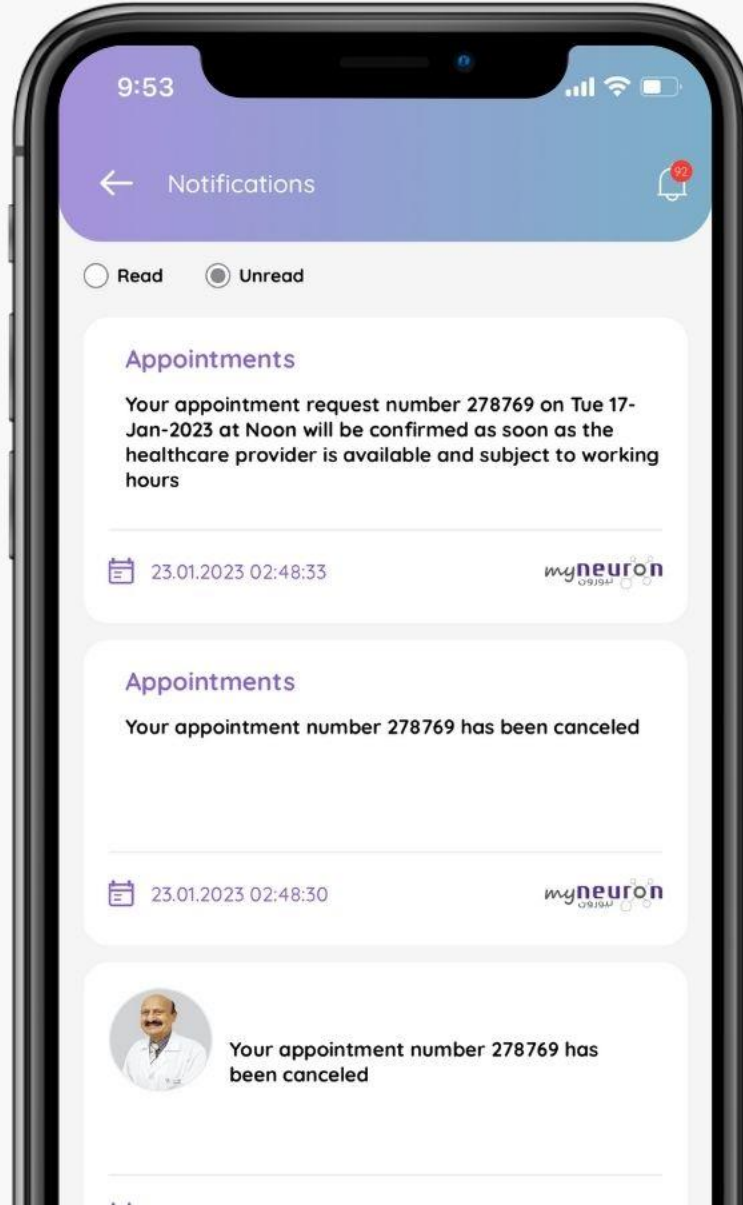
يمكن للمستخدم تحديث حساباته البنكية لتسوية مطالبات السداد بطريقة أسهل.

\* تعد إضافة تفاصيل الحسابات البنكية الخاصة بك خطوة إلزامية لتقديم أي مطالبة.



## Notifications

A "notification" is sent when an authorization is issued, a claim is received & settled, your doctors' appointment status updates and many more.



## الإشعارات

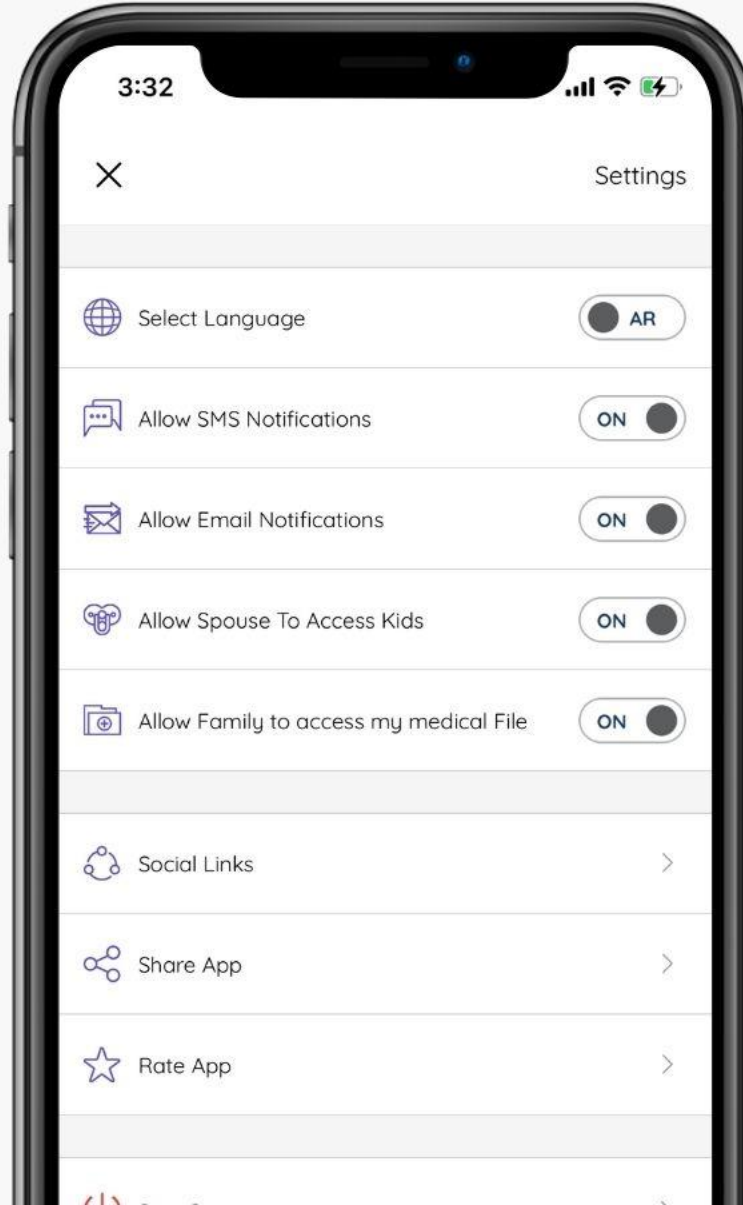
يتم إرسال "إشعار" عند إصدار الموافقات ، عند استلام مطالبة أو تسويتها ، وتحديثات حالة مواعيد الطبيب على تطبيق الهاتف المحمول وغيرها الكثير.

## Settings

Members have an option to change the language settings by choosing either English or Arabic as their preferred language.

Allow your spouse and family to access your data, submit reimbursement claims and manage appointments on behalf of you by switching between the on/off option.

As a member you can connect to our social media channels to know more about any updates and initiatives.



## الاعدادات

في هذه الخاصة، يمكن للمستخدمين تغيير إعداد اللغة عن طريق اختيار اللغة الإنجليزية أو العربية.

يمكنك السماح لزوجتك وعائلتك بالوصول إلى بياناتك وتقديم مطالبات السداد وإدارة المواعيد نيابة عنك عن طريق التبديل بين خيار تشغيل / إيقاف الخاصة.

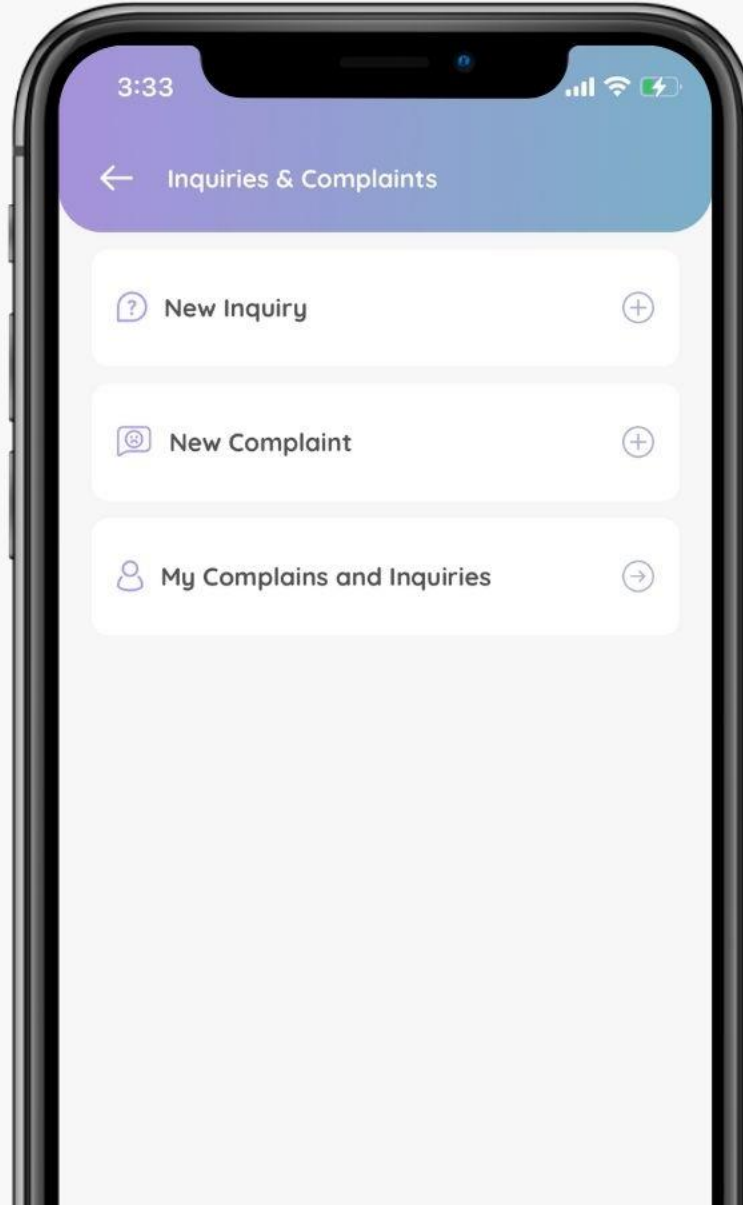
يمكنك أيضا متابعة صفحات التواصل الاجتماعي الخاصة بنا لمعرفة المزيد.

## Inquiries and Complaints

Member will be able to submit inquiries and complaints directly from the app.

To use this feature, you will have to firstly choose if it's an inquiry or complaint, then click on "New Inquiry" or "New Complaint", fill the required details and attach the necessary documents lastly click on "Submit".

Members may view the status of the inquiry through clicking on "My Complaints and Inquiries".



## الاستفسارات و الشكاوي

في هذه الميزة، سيتمكن المستخدمين من إرسال الاستفسارات والشكاوي مباشرة عبر التطبيق.

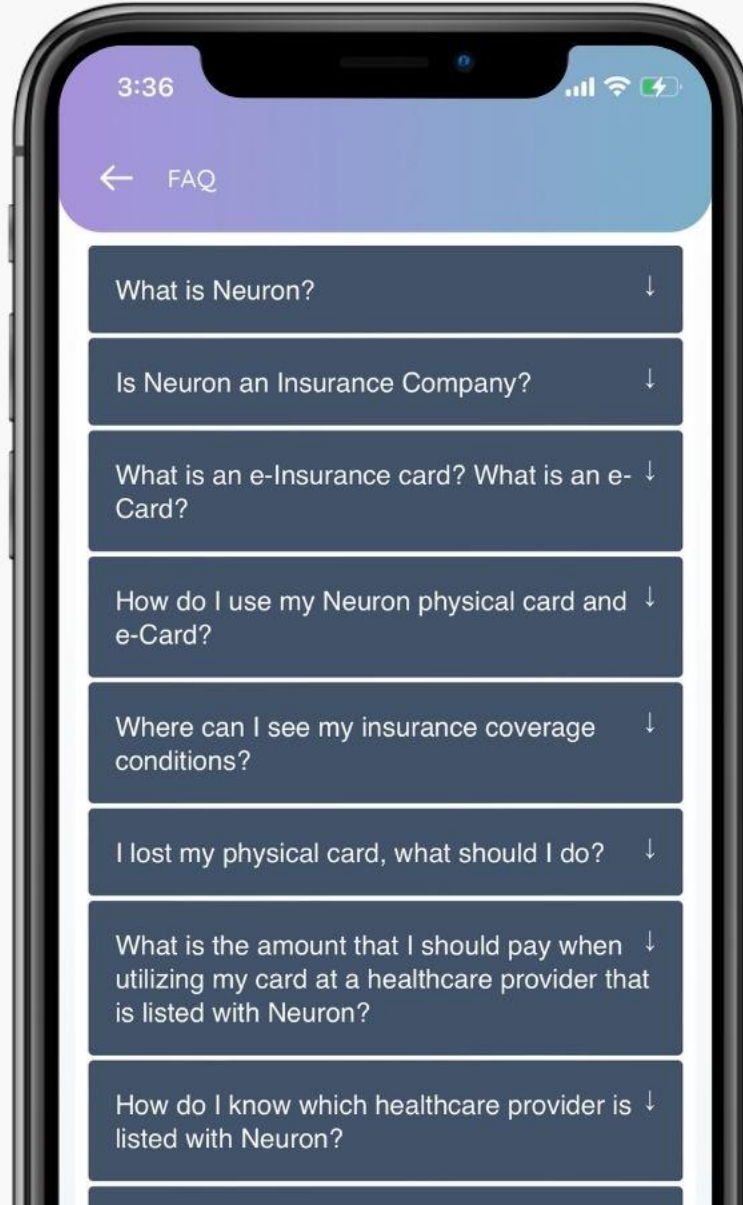
لإستخدام هذه الميزة، يتعين عليك اختيار ما إذا كان استفسارًا أو شكوى، ثم الضغط على "استفسار جديد" أو "شكوى جديدة"، وملء التفاصيل المطلوبة مع إرفاق مستند، والضغط أخيرًا على "إرسال".

يمكن للأعضاء الاطلاع على حالة الاستفسار من خلال الضغط على "الشكاوي والاستفسارات".



## FAQs

As a member you will find answers to their frequently asked questions.

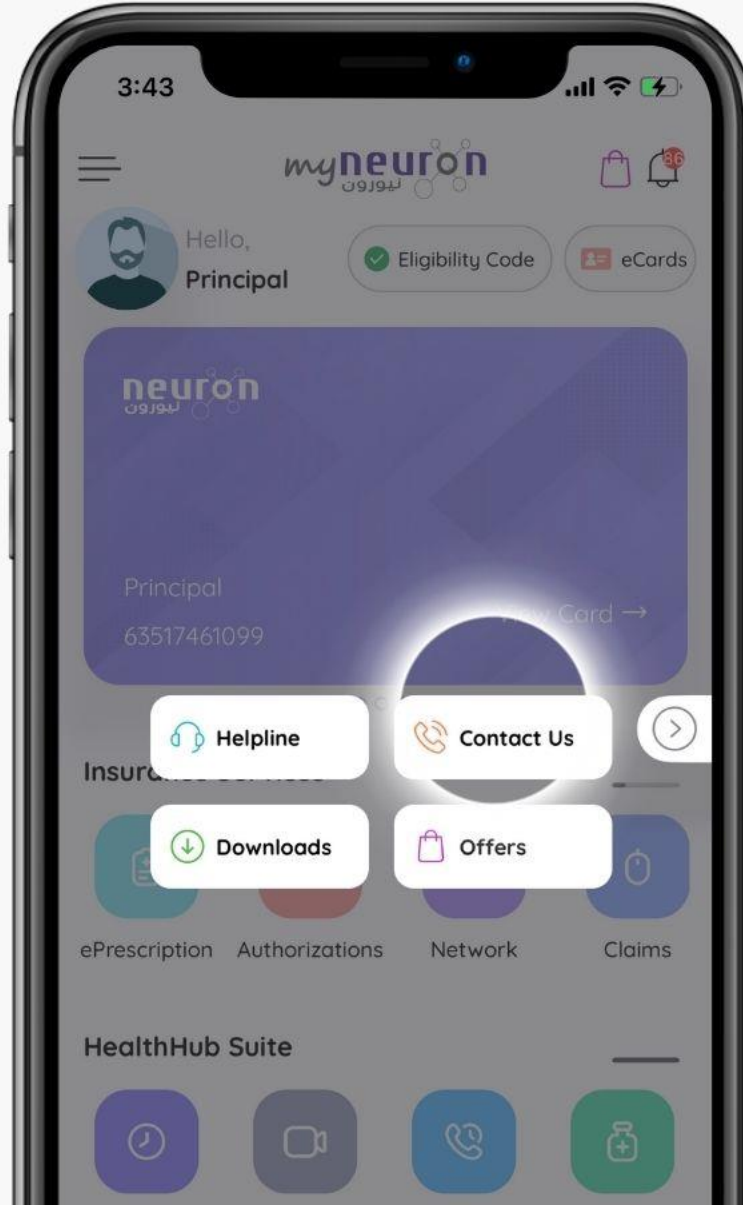


## الأسئلة الشائعة

هنا، سيجد الأعضاء إجابات لأسئلتهم المتكررة.

## Contact Us

This option allows you to view the complete addresses and contact information of all our offices.



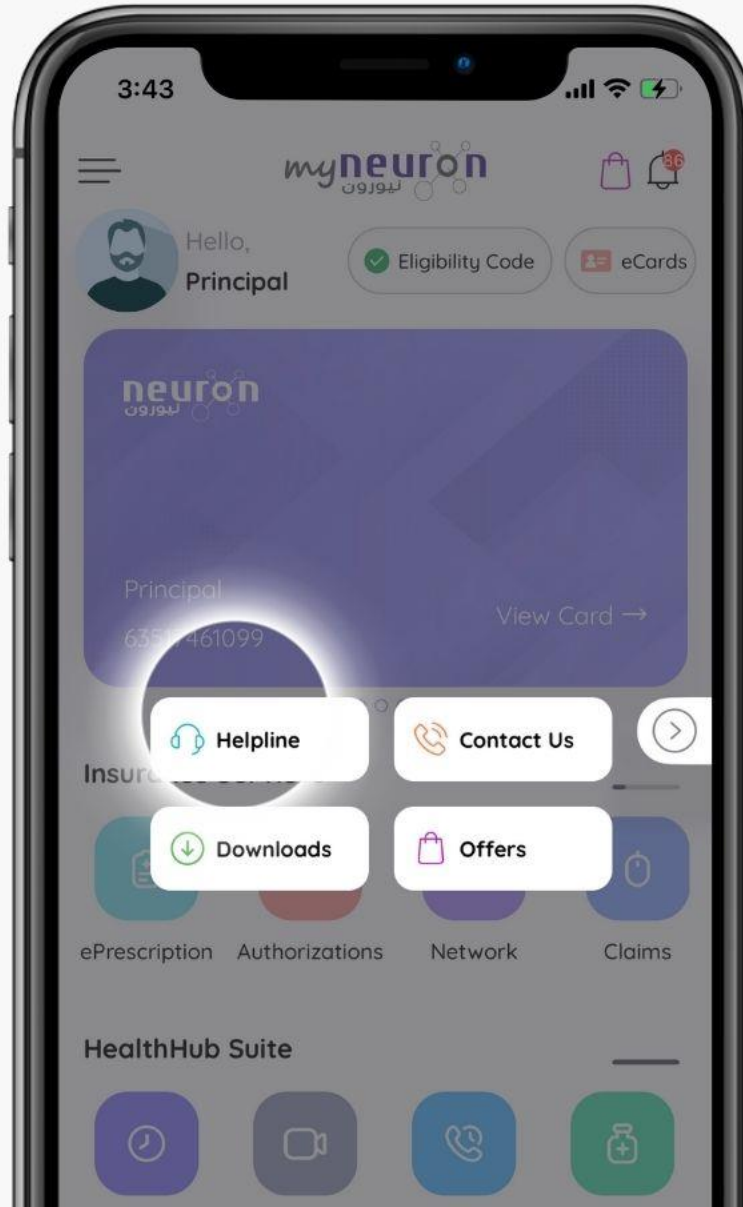
## اتصل بنا

تمكنك هذه الميزة من الإطلاع على العناوين ومعلومات الإتصال الخاصة بمكاتبنا.

## Helpline

Members can call our helpline from this page or by using their mobile keypad.

We are available 24/7 for any assistance or inquiries.



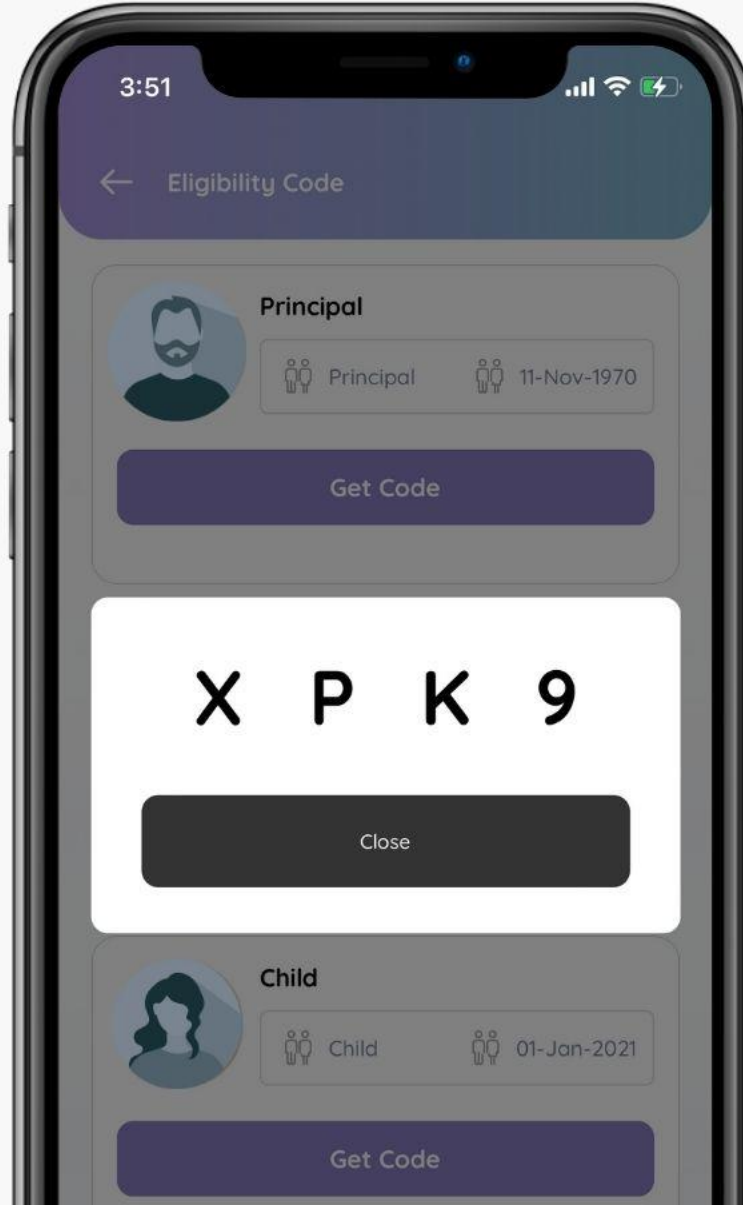
## خط المساعدة

يمكن للمستخدم الاتصال بخط المساعدة من هذه الشاشة أو باستخدام لوحة الأرقام في جهازه المحمول على مدار ٢٤ ساعة في اليوم، و ٧ أيام في الأسبوع. لأي مساعدة أو استفسارات.



## Eligibility Code

Eligibility Code is an alternative to the Electronic ID (EID) or the medical card number that will help in speeding up the identification process when seeking care.



## رمز التحقق

رمز التحقق هي وسيلة كمعرف إلكتروني في حالة عدم امتلاك المستخدم بطاقة نيورون أو الهوية الإماراتية لتمييز العميل بطريقة أسرع.

## Policy

In this option, Members can view their policy details, download the table of benefits and network list.

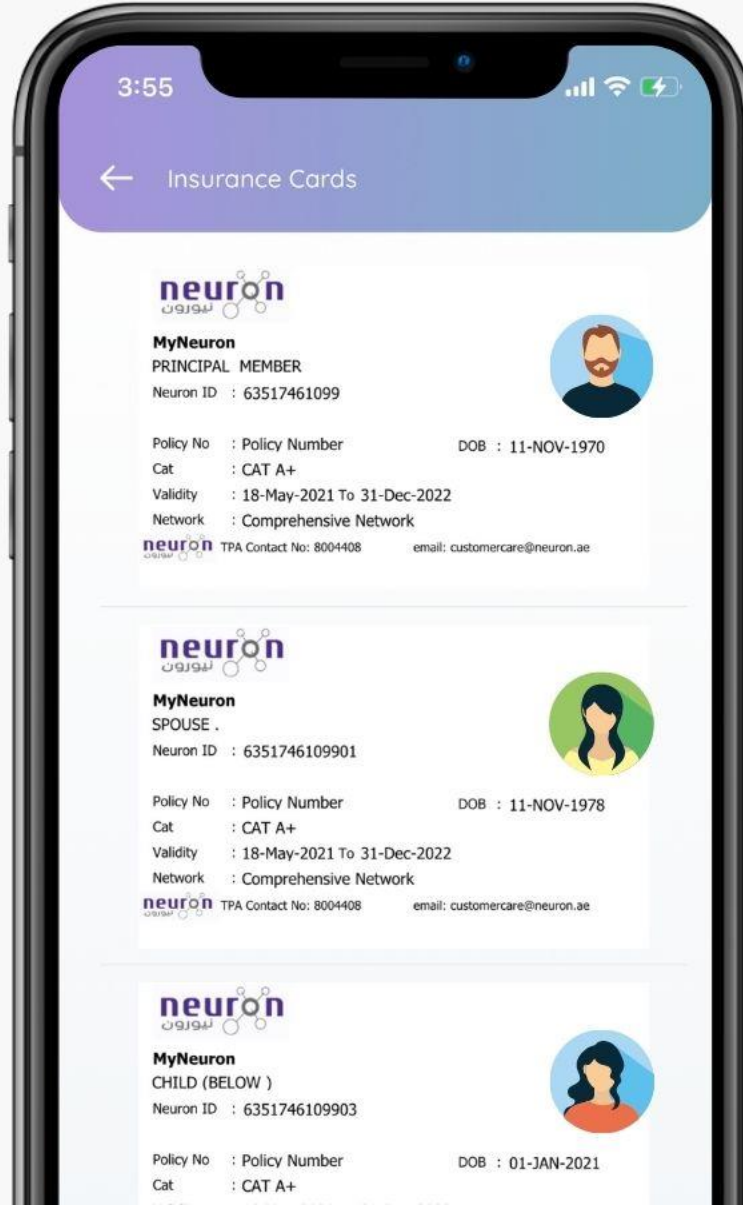


## الوثيقة

تسمح هذه الميزة للمستخدم رؤية تفاصيل عقد التأمين عبر تنزيل قائمة الشبكات وجدول المنافع.

## eCard

The eCard can be downloaded and saved in the gallery to be used when needed.



## البطاقة الإلكترونية

يمكن تحميل البطاقة الإلكترونية وحفظها في معرض الصور ويمكن استخدامها وقت الحاجة.

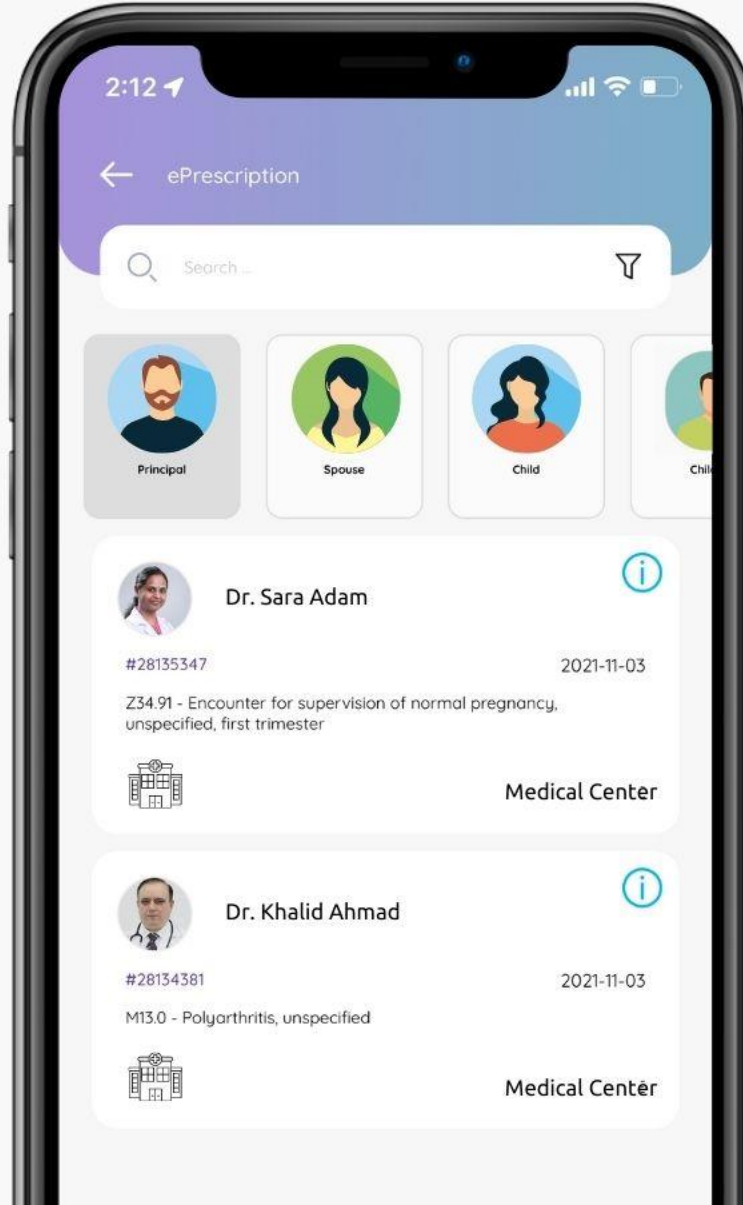


## ePrescription

As a member you can see medication-related information by filtering through member name, request date, request status and provider name.

You can view the history of the medications you were prescribed and keep track of the approval status.

Insurance Services



## وصفة طبية

في هذه الميزة ، يمكن للمستخدم رؤية معلوماته المتعلقة بالأدوية عن طريق تقنية البحث باستخدام اسم المستخدم وتاريخ الطلب وحالة الطلب واسم المزود.

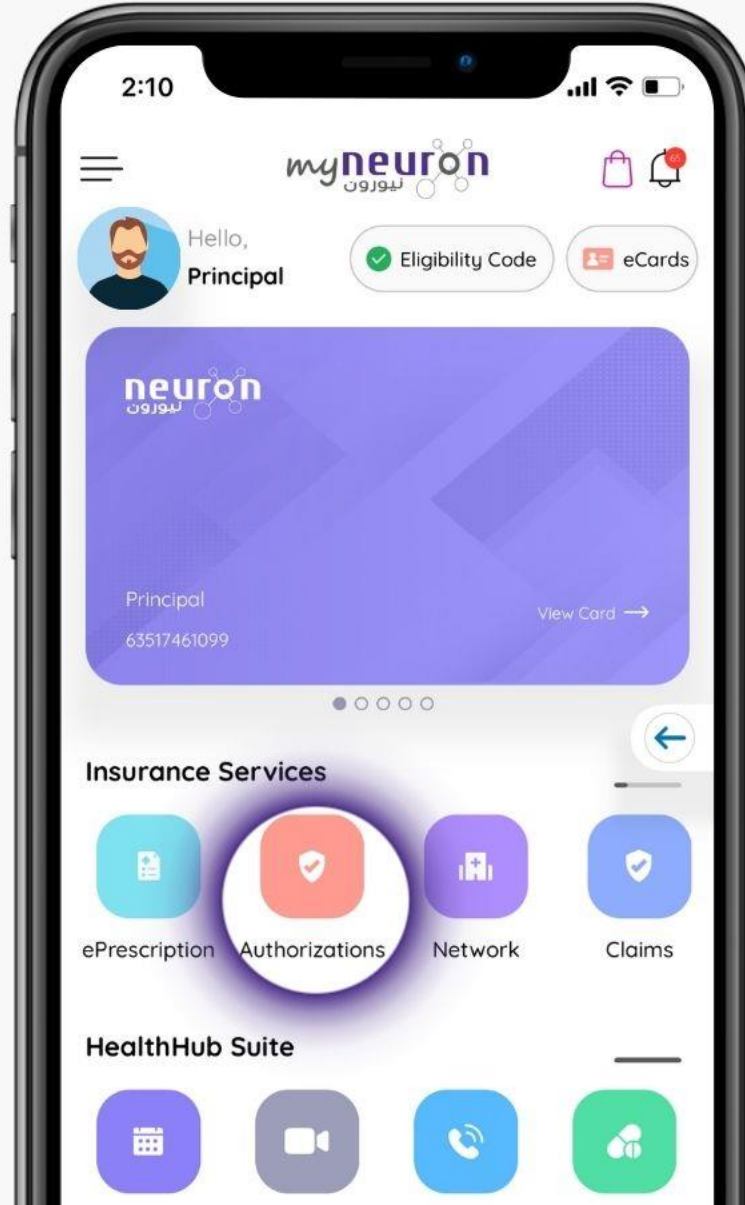
يملك المستخدم أيضًا خيار رؤية جميع الوصفات الإلكترونية بمجرد تحديد زر "البحث". سيكون لدى المستخدمين خيار الإطلاع على تاريخ الأدوية التي تم وصفها لهم وتتبع حالة الموافقة.

خدمات التأمين

## Authorizations

Through our "Authorizations" feature you can check the status of all your claims and know more about your medical diagnosis.

Insurance Services



## الموافقات

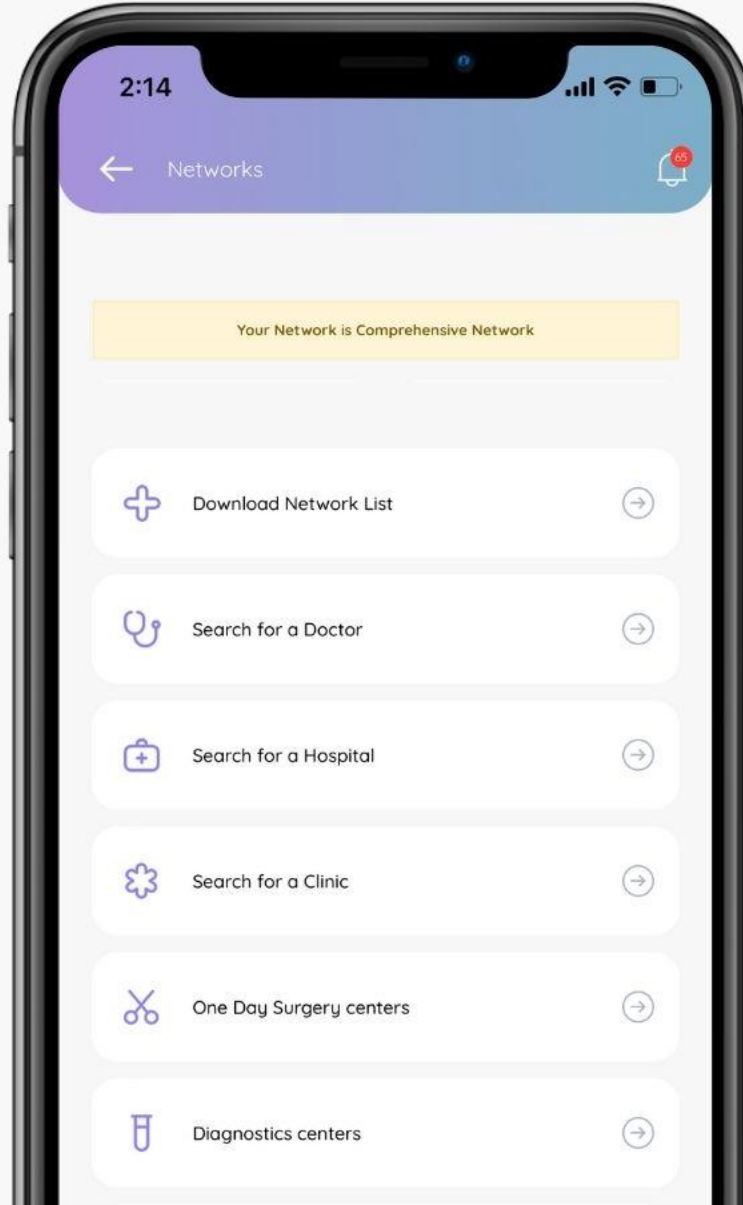
من خلال ميزة "الموافقات" الخاصة بنا، يمكنك التحقق من حالة جميع مطالباتك، و معرفة المزيد عن تشخيصك الطبي.

خدمات التأمين

## Network

myNeuron provides you an easy opportunity to download and check your network list, search for your preferred hospitals, clinics, and doctors.

You can also check your eligibility for a specific provider or doctor.



## الشبكة الطبية

تتيح هذه الميزة للمستخدم خيار البحث عن مزودين الخدمة داخل شبكتهم من حيث الإمارة أو المدينة أو نوع مقدم الخدمة (المستشفى أو الصيدلية وما إلى ذلك) وتخصص الطبيب. لاستخدام هذه الميزة عليك التأكد من أهليتك.



## Claims

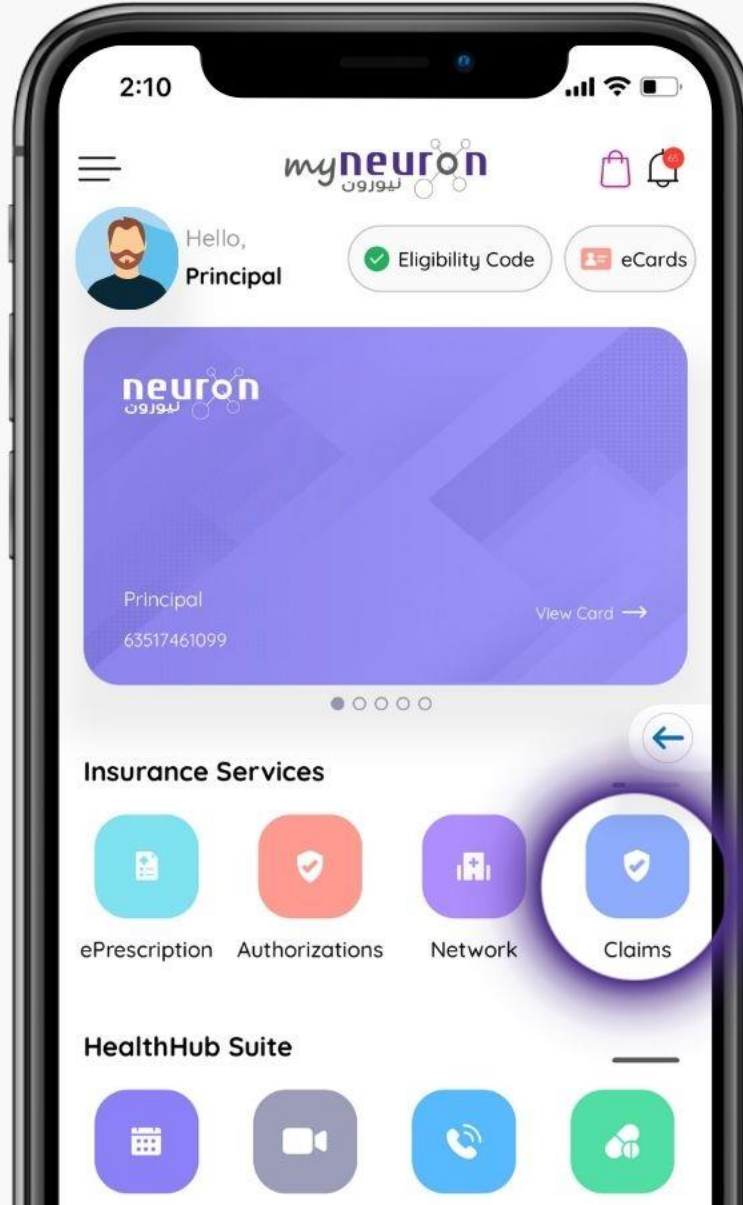
You can view all your Network Claims history and other features on this page.

Members can also submit Reimbursement Claims through selecting the beneficiary, the country, visiting date and attaching the supporting documents.

The principal member can allow access to their claims through switching on the " Allow spouse to access kids" or "Allow family to access my medical file" options.\*

\*these options are available for the dependents above 18 years of old.

Insurance Services



## المطالبات

يمكن الاطلاع على سجل المطالبات في هذه الصفحة سواء من مزودي الخدمة أو مطالبات السداد. حتى المطالبة التي تفتقر إلى الوثائق الكاملة يمكن البحث عنها هنا.

يمكن للأعضاء تقديم طلب لسداد المطالبات من خلال اختيار المستفيد، البلد، تاريخ الزيارة وإرفاق المستندات الداعمة.

يمكن للعضو الرئيسي السماح لأفراد عائلته من الوصول إلى معلومات مطالباته من خلال تفعيل خيار "السماح للعائلة بالوصول إلى ملفي الطبي" \*

\* هذه الخيارات متاحة لأفراد عائلة العميل فوق سن 18 عامًا.

خدمات التأمين

## Reimbursement Claims

Get Reimbursed in 5 easy steps using the myNeuron mobile application.

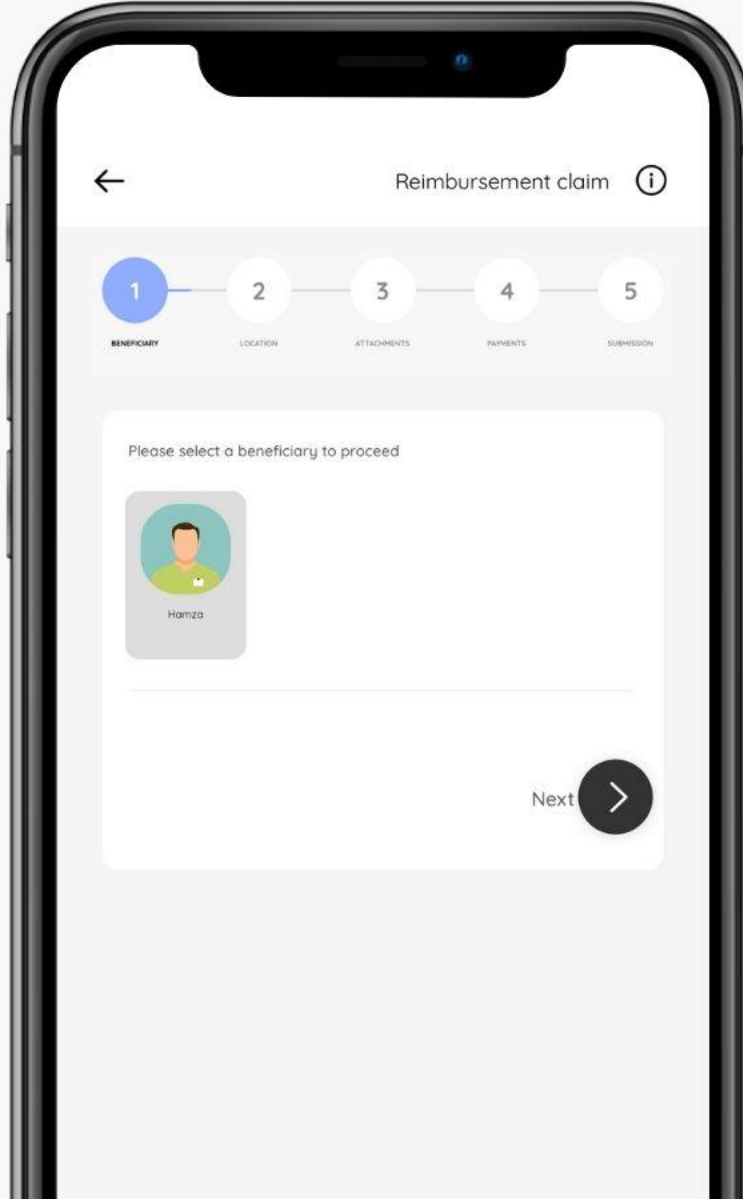
From the given options choose the **Submit a Claim**.

Follow the following steps to submit your claim application:

1. Choose a beneficiary
2. Choose the providers location and your visit date
3. Upload all the required documents.
  - **Required documents: Medical & Doctor report/s & invoice/s**
4. Choose the invoice currency, total amount and bank account
5. Accept the T&C to submit the application

\*The application is expected to take from 7 to 10 working days.

Insurance Services



## مطالبات التعويض

سجل مطالبتك في 5 خطوات سهلة عبر تطبيق ماي نيورون

من الخيارات المحددة ، اختر تقديم مطالبة.

اتبع الخطوات التالية لتقديم المطالبة الخاصة بك

- 1: اختر المستفيد
- 2: اختر موقع مقدمي الخدمة وتاريخ زيارتك لهم
- 3: قم بتحميل جميع المستندات المطلوبة
  - **المستندات المطلوبة : التقارير الطبية و الفواتير**
- 4: اختر عملة الفاتورة، المبلغ الإجمالي والحساب المصرفي
- 5: قم بقبول الشروط والأحكام لإرسال الطلب

\*من المتوقع أن يستغرق الطلب من 7 إلى 10 أيام عمل

خدمات التأمين

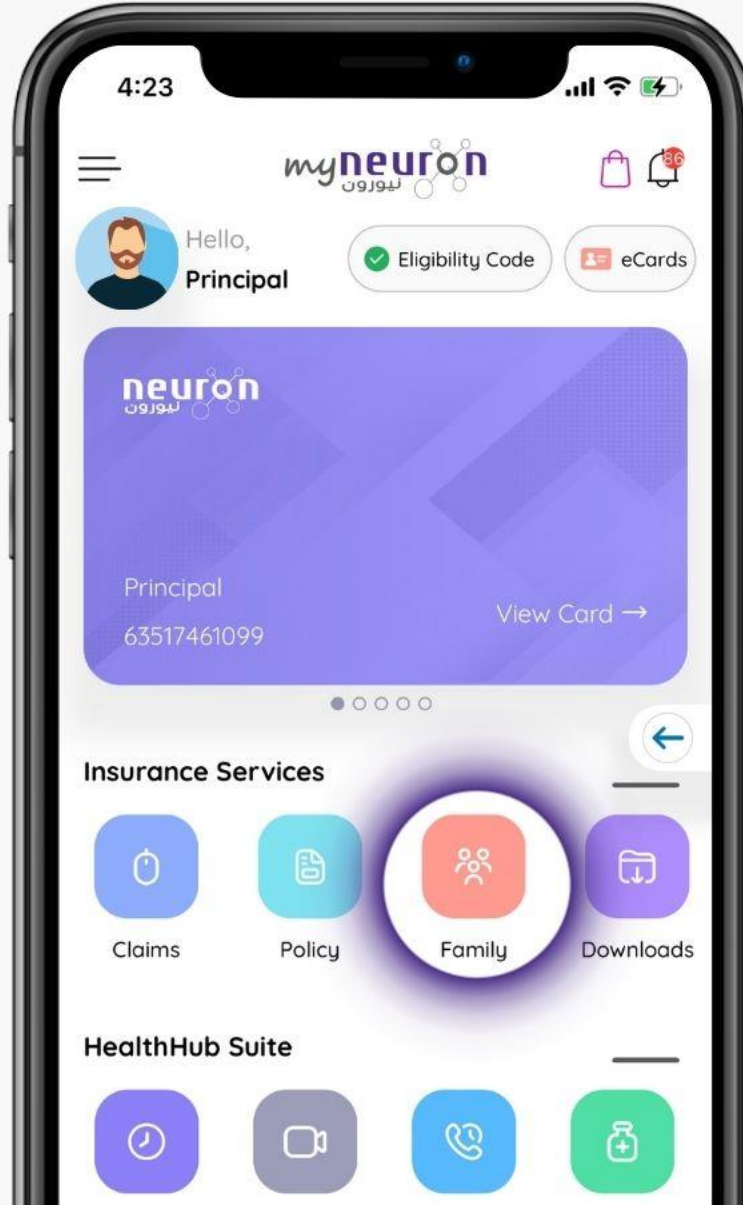


## Family

As a principal member you will be able to view your family's details and submit reimbursement claims on their behalf.

Any family member below 18, will not be able to process or submit any claims.

Insurance Services



## عائلي

في هذه الميزة، سيتمكن المستخدم من الإطلاع على تفاصيل سياسة عائلته وتقديم مطالبات السداد نيابة عنهم.

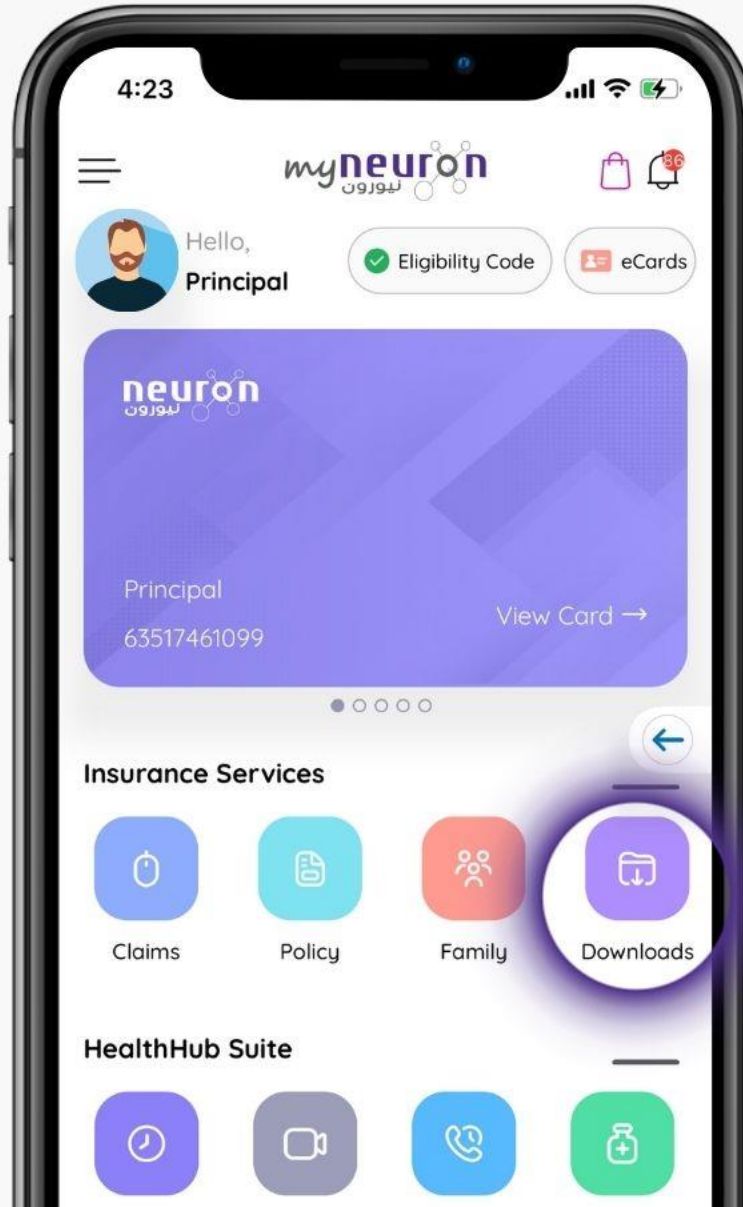
لن يتمكن أي فرد من أفراد الأسرة أقل من 18 عاما من معالجة أو تقديم أي مطالبات تعويض.

خدمات التأمين



## Downloads

This feature allows you to download the network list, table of benefits, claim reimbursement form and other documents.



## التحميلات

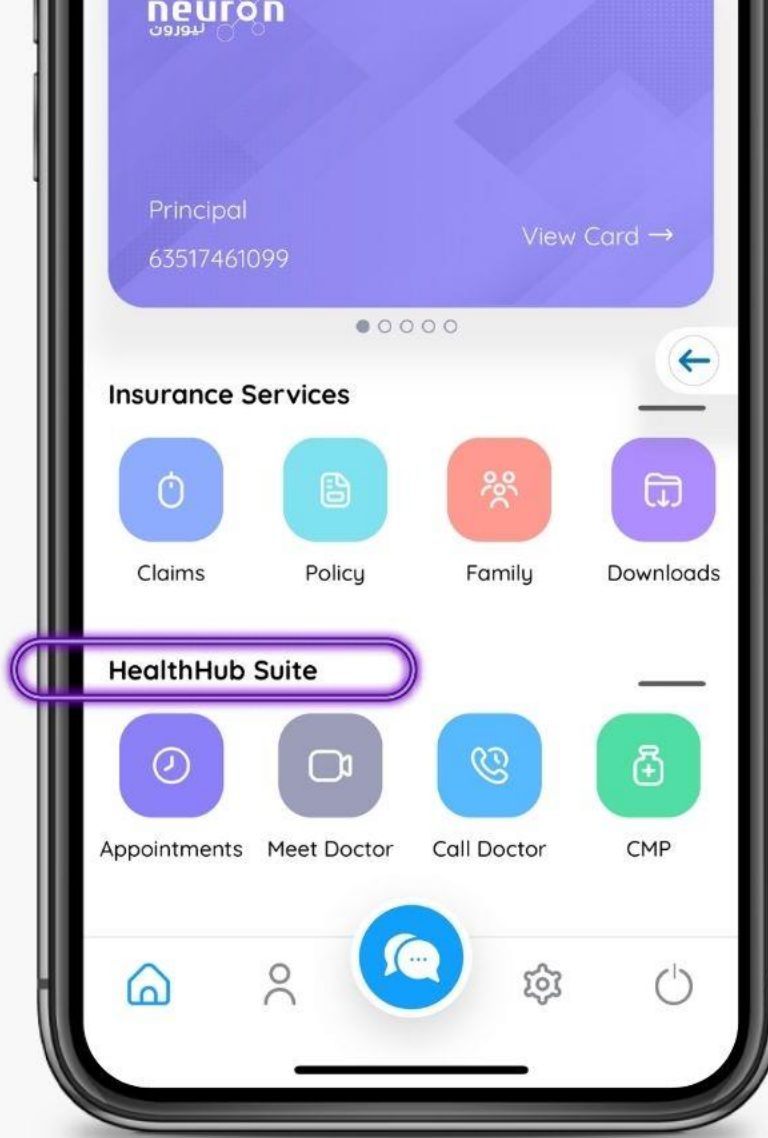
تسمح هذه الميزة للمستخدم بتحميل قائمة الشبكات، جدول المنافع و نموذج سداد المطالبة.

## HealthHub Suite

Our inhouse digital health solution is tailor-made for our members!

HealthHub Suite simplifies healthcare through creating a seamless and user-friendly experience to members.

That includes doctors and providers directory, appointment booking, telehealth services and many more.



HealthHub Suite



## معرض هيلث هب

معرض هيلث هب، مصمم خصيصا لأعضائنا!

يعمل معرض هيلث هب على تبسيط الرعاية الصحية من خلال جعل التجربة للأعضاء سهلة و سلسة.

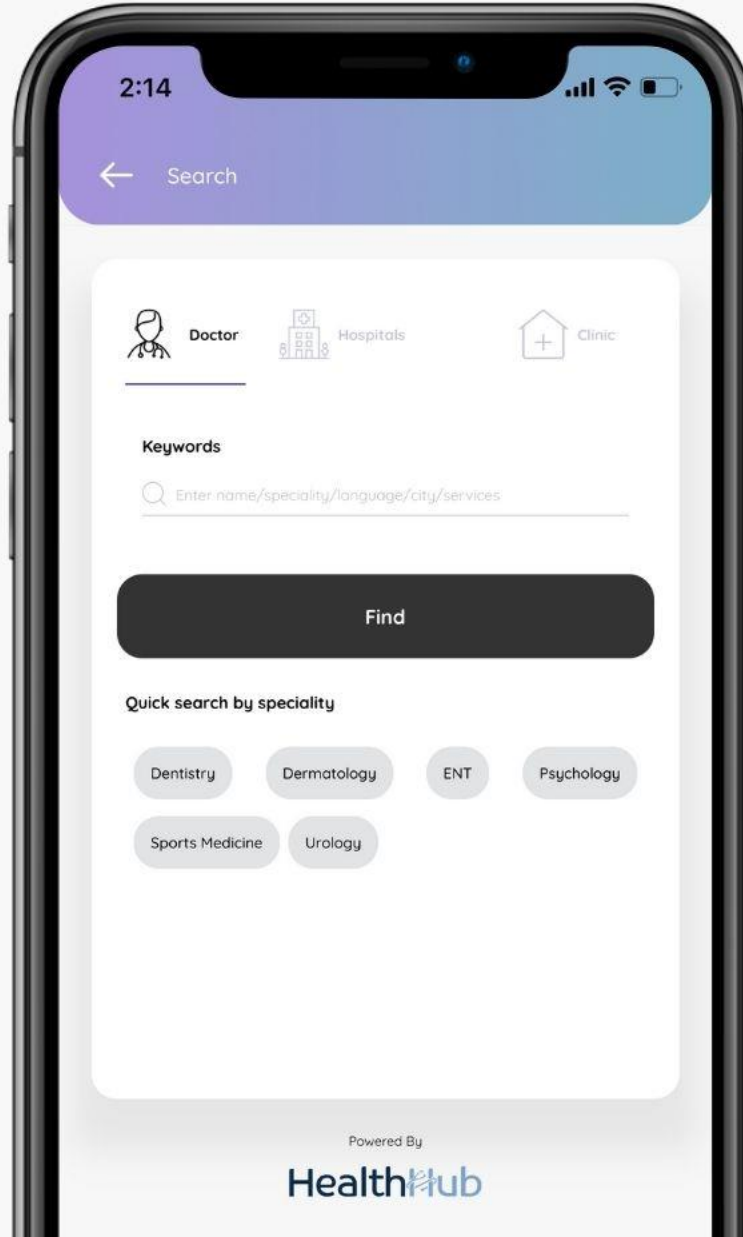
يضمن المعرض دليل الأطباء ومقدمي الخدمات الصحية، حجز المواعيد، خدمات الرعاية الصحية عن بعد وغيرها الكثير.

معرض هيلث هب

## Appointments

Connecting you to a fully integrated comprehensive doctors' portfolio and providers' list, displaying specialties, languages, photos, and locations to book them all at a touch of a button.

This makes it easier for you to plan your journey, giving you one less thing to worry about when seeking care.



## المواعيد

هذه الميزة تمكن الأعضاء من العثور على قائمة أطباء و مقدمي الخدمات الصحية المتكاملة، عرض التخصصات، اللغات، الصور والموقع لحجز كل منهم في لمسة زر واحدة.

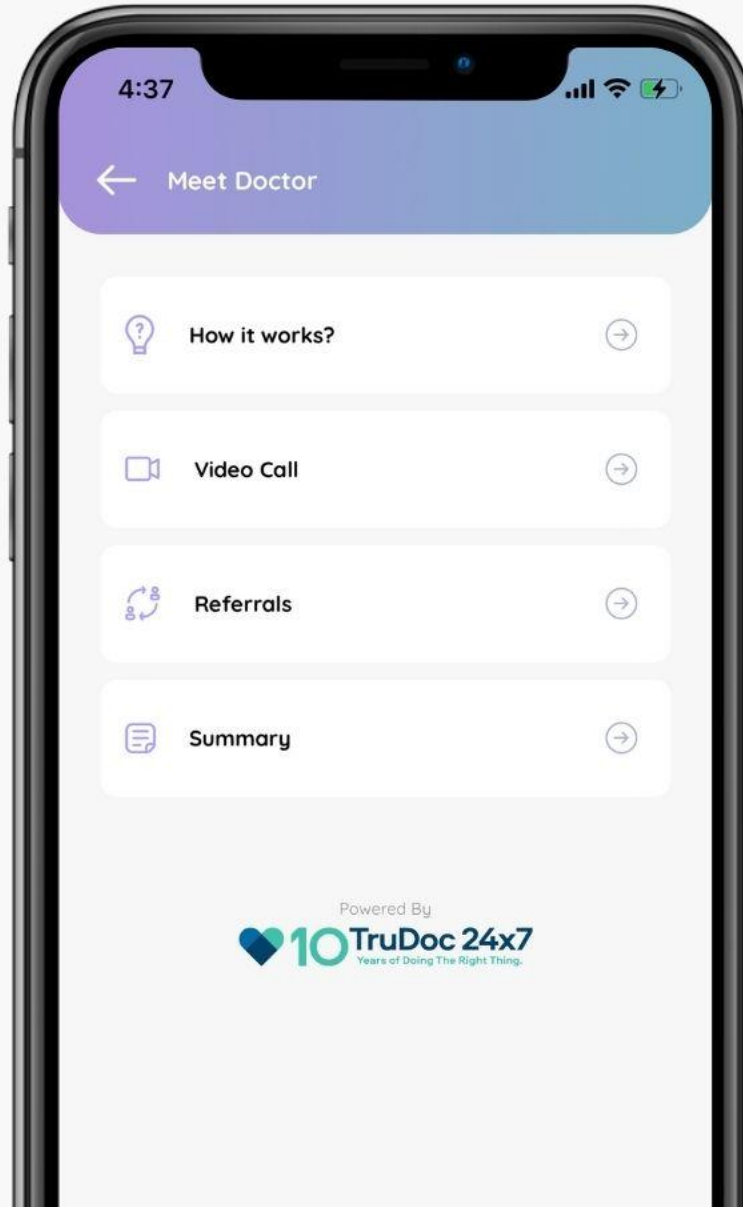


## Meet Doctor

This feature provides you with a teleconsultation platform where treatment can be connected on a video call from the safety of your home.

You can consult a doctor to diagnose your ailment or condition and start your treatment directly from the mobile app.

**Disclaimer:** This option will only be available if TruDoc is offered under the policy.



## مستشار صحي

توفر لك هذه الخاصية استشارة طبيب عن بعد حيث يمكنك الحصول على التشخيص الطبي و العلاج في مكالمة فيديو من منزلك.

يمكنك استشارة الطبيب لتشخيص مرضك أو حالتك وبدء العلاج مباشرة من تطبيق الهاتف المحمول.

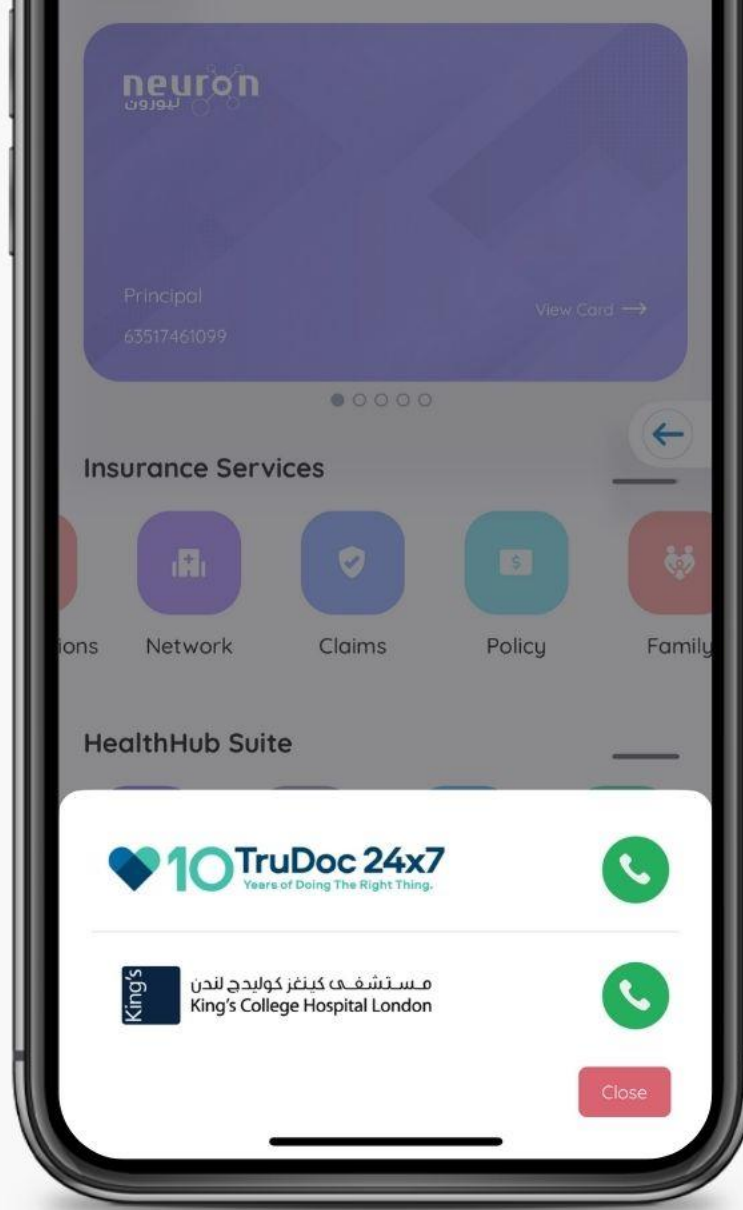
**ملاحظة:** لن يكون هذا الخيار متاحًا إلا إذا تم تقديم TruDoc كجزء من الوثيقة.

## Call Doctor

You can consult a doctor immediately through our teleconsultation feature.

You have an option to be connected on a call from the safety of your home with a doctor to diagnose your ailment or condition and start your treatment directly from the mobile app.

HealthHub Suite



## اتصل بالطبيب

يمكنك استشارة الطبيب الآن من خلال ميزة الاستشارة عن بعد حيث يمكنك الاتصال عبر مكالمة من منزلك مع طبيب لتشخيص حالتك وبدء علاجك مباشرة عبر تطبيق الهاتف المحمول.

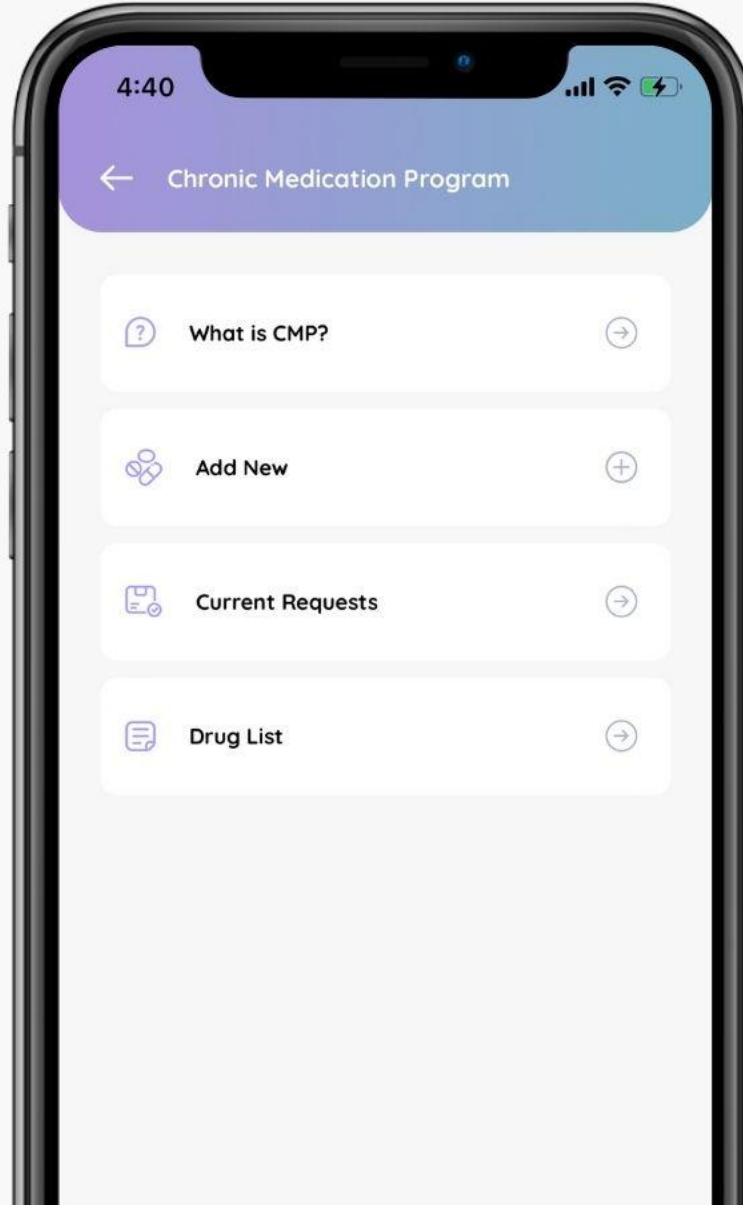
معرض هيلث هب

## Chronic Management Program (CMP)

Enrolling in CMP allows you to refill your chronic medication without having you visit the doctor regularly, as long as your condition is stable. Our team will coordinate with you to ensure your prescription is delivered to your doorstep.

If a follow up with the doctor is needed, our team will book the appointment for you.

**Note:** "Please submit your interest to enroll by clicking on (add new drug) and our team will contact you within 24 hours" as we receive lots of enquiries regarding the enrollment.



## برنامج الأمراض المزمنة

تسمح هذه الميزة بطلب التسجيل في برنامج الأدوية المزمنة (تخضع للمراجعة والموافقة).

يمكن للأعضاء تسجيل وتحميل وصفة دوائية مزمنة جديدة من أجل الحصول على وصفات طبية منتظمة لعلاج حالة طويلة الأمد.

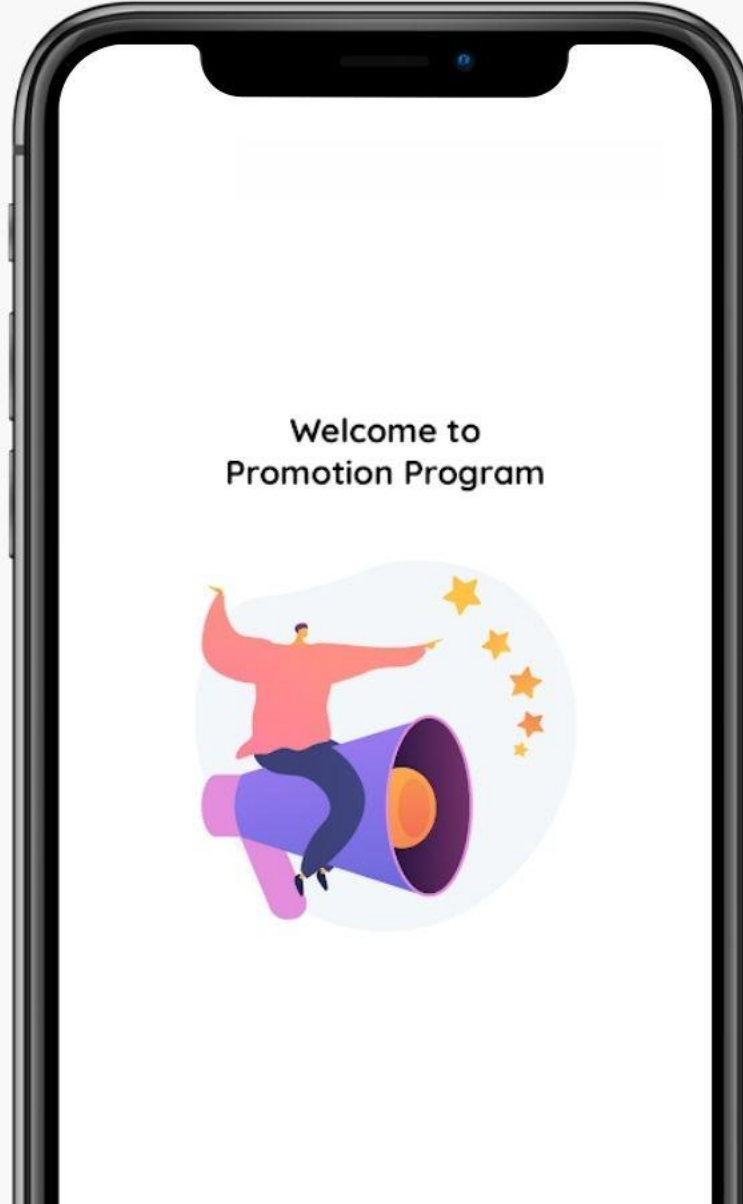
إذا كنت بحاجة لمراجعة الطبيب، يمكن لفريقنا مساعدتك بحجز موعد لك.

**ملاحظة:** يرجى إرسال اهتمامك بالتسجيل عن طريق النقر فوق (إضافة عقار جديد) وسيصل بك فريقنا في غضون 24 ساعة حيث نتلقى الكثير من الاستفسارات المتعلقة بالتسجيل.



## Offers

This functionality offers the members access to special discounts and promotions offered by our partnered establishments on covered and non-covered services.



## العروض

توفر هذه الخاصية للأعضاء إمكانية الحصول على الخصومات والعروض الترويجية الحصرية المقدمة من شركائنا على الخدمات الصحية المغطاة و غير المغطاة.



## Latest News

Providing our members to stay up to date with all our latest news, launches and initiatives.



## أحدث الأخبار

تتيح هذه الميزة للأعضاء الإطلاع الدائم على آخر أخبارنا و مبادراتنا.

## Your Virtual Assistant 'SARA'

Helping you with all your inquires, needs and information about our services such as;

- Reimbursement Claims
- General Inquiries and Complaints
- Health Provider Network
- Policy Benefit Information
- Approvals
- Insurance Cards

We have made it easy for you to chat with SARA on our Mobile Application.

SARA is also available on WhatsApp  
+97156 408 4447.



## مساعدتك الافتراضية 'سارة'

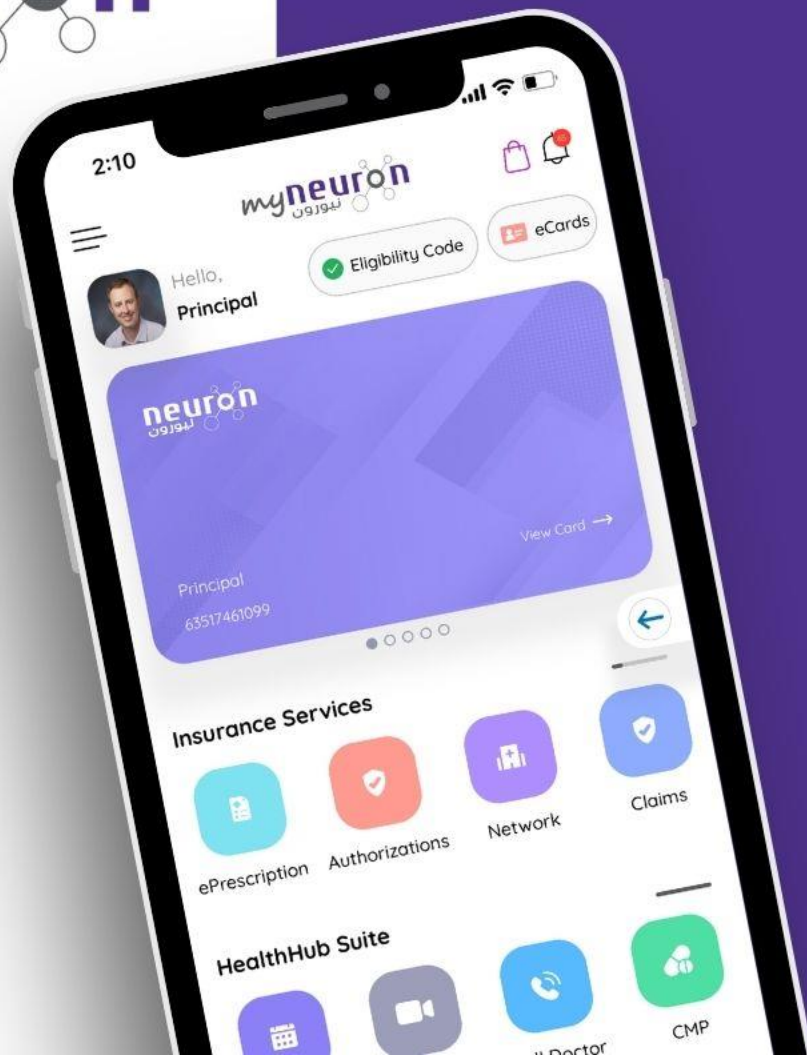
تساعدك في الاجابة عن استفساراتك و الحصول على جميع المعلومات حول خدماتنا من ضمنها:

- مطالبات التعويض
- الاستفسارات والشكاوى العامة
- شبكة مقدمي الخدمات الصحية
- معلومات مزايا سياستي
- الموافقات
- بطاقات التأمين

يمكنك أن تتحدث مع سارة من خلال تطبيق الهاتف المحمول الخاص بنا.

سارة متوفرة أيضاً على تطبيق الواتساب عبر الرقم +97156 408 4447.

Download  
myneuron  
نيورون  
Now!



Available on:

Download on the  
App Store

GET IT ON  
Google Play

neuron  
نيورون

GOT YOUR BACK



Follow Us

@neuron\_uae

