



# Frequently Asked Questions

**Welcome to MyHealth 24x7..... 2**

- What is MyHealth 24x7?..... 3
- Is there a fee to use MyHealth 24x7? ..... 3
- How do I sign up?..... 3
- How do I book an appointment? ..... 3
- What are Virtual Clinic and on-demand visits?..... 3
- Can I send a question or message to a virtual clinic doctor?..... 4
- Do I have to turn on my video for an on-demand doctor visit? ..... 4
- Access to Medical Records and Prescription Management..... 4
- When can I see my test results in MyHealth 24x7?..... 4
- If some of my health information on MyHealth 24x7 is not correct, what should I do? ..... 4
- Can I make payments on MyHealth 24x7? ..... 4
- Is my information safe on MyHealth 24x7? ..... 4
- Support and Troubleshooting ..... 5

# Welcome to MyHealth 24x7

Hello,

Welcome to MyHealth 24x7, Mediclinic Middle East's new app. MyHealth 24x7 provides patients with instant access to the healthcare they need, whenever they need it, online through the "MyHealth 24x7" app for iPhone, Android and tablet devices.

This guide provides an overview of many of MyHealth 24x7 features and how to use them\*. By registering for MyHealth 24x7, you take control of your healthcare access through the following features:

<b>On-Demand Doctor Visits</b>	Instantly connect with a doctor via a virtual consultation
<b>Appointment Booking and Management</b>	Book, reschedule and cancel appointments, plus sign up for earlier availability alerts
<b>Earlier Appointment Availability</b>	Receive notifications if your scheduled doctor becomes available at an earlier date
<b>Family Accounts</b>	Manage the appointments and health records of your family members
<b>Medical Records</b>	Securely access your health history, including test results and visit summaries
<b>Referrals</b>	Track and manage appointment, lab and medical imaging referrals
<b>Prescriptions</b>	View your recent and historical prescriptions
<b>Care Plans</b>	Access personalized maternity care with pregnancy tracking and educational information
<b>UAE Pass</b>	Simple and secure login through UAE Pass
<b>Dual Language</b>	Available in Arabic and English

***\*DISCLAIMER: Please note this product is being piloted and there may be unexpected interruptions and/or booking services may not be available for all (1) providers, (2) specialities and/or (3) Mediclinic facilities.***

Should you have any questions while navigating through the guide, please do not hesitate to contact [myhealth24x7@mediclinic.ae](mailto:myhealth24x7@mediclinic.ae).

Sincerely,

MyHealth24x7 Team  
Mediclinic Middle East

## What is MyHealth 24x7?

MyHealth 24x7 provides patients with instant access to the healthcare they need, whenever they need it, online through the “MyHealth 24x7” app for iPhone, Android and tablet devices. By registering, patients can book and manage appointments, access their medical records, view their prescriptions, and engage with physicians via Teleconsultations on our virtual clinic feature.

## Is there a fee to use MyHealth 24x7?

MyHealth 24x7 is a free service for Mediclinic patients.

## How do I sign up?

Patients who wish to sign up can do so by downloading MyHealth 24x7 from the Apple App Store for iOS devices and Google Play Store for android devices. Once downloaded, patients can sign up for the application via their (1) UAE pass or (2) email address and confirm their details via double factor-authentication. Additionally, patients can set up a pin code or Face ID verification for secure future logins.

Scan the QR code to download  
the app for Apple or Android



## How do I book an appointment?

Patients can book appointments on MyHealth 24x7 by selecting their preferred speciality or doctor and the facility location they would like to visit. Patients can then choose their preferred appointment time, appointment type (In Facility, Video or Phone) and payment method. Once these steps are complete, the confirmed booking will appear under the patient’s upcoming appointments.

## What are Virtual Clinic and on-demand visits?

The Virtual Clinic allows patients to obtain immediate medical assistance by requesting an on-demand doctor. Patients will be requested to complete a symptom survey and authenticate their identification with a patient administrator prior to being connected with a doctor. The patient will have the option to conduct the on-demand visit with the doctor by video or phone.

Please note the Virtual Clinic is only available during normal hours of operation and wait times may vary depending on doctor availability.

Virtual clinic hours of operation:

- Mon-Thu 8:00 AM – 10:00 PM
- Fri-Sun 8:00 AM – 8:00 PM

## Can I send a question or message to a virtual clinic doctor?

No – on-demand visits through the virtual clinic are paid consultation visits. For general medical enquiries, please contact your doctor's clinic.

## Do I have to turn on my video for an on-demand doctor visit?

No – it is not required; you may request to have your consult by phone. However, it is strongly recommended to have your video turned on to receive the highest quality of care by the doctor.

## Access to Medical Records and Prescription Management

MyHealth 24x7 allows patients to access their active and archived medical records that includes appointments, visit summaries, test results, prescriptions and referrals.

## When can I see my test results in MyHealth 24x7?

Only lab tests performed at Mediclinic Middle East will be available in MyHealth 24x7. All labs results will be available in myHealth 24x7 72 hours after the result is available. Medical imaging (radiology) results will be available in MyHealth two weeks after the result is available. Please note that certain tests of a sensitive nature may not be released in MyHealth 24x7.

## If some of my health information on MyHealth 24x7 is not correct, what should I do?

Your MyHealth 24x7 information comes directly from your Mediclinic Electronic Patient Record (mEPR) at Mediclinic Middle East. Ask your provider to correct any inaccurate information at your next clinic visit. Your health information is reviewed and updated in your electronic medical record each visit.

## Can I make payments on MyHealth 24x7?

No – payment options are not available on the MyHealth 24x7 application. Patients may carry out payment at the clinic or via a shared SMS payment link by a Mediclinic patient administrator.

## Is my information safe on MyHealth 24x7?

MyHealth 24x7 takes great care in ensuring that all of your patient information is kept private and secure. Access to information is controlled through secure UAE Pass Authentication Log-In or personal usernames and passwords. Each person controls their password which they can change at any time and the account cannot be accessed without that password. With regards to sensitive medical information (lab results, appointment summaries, prescriptions, etc.), only the patient and their respective physician are given access.

## Support and Troubleshooting

MyHealth 24x7 is equipped to deal with any technical issues that patients may run into. If you have any questions, the first step would be to click the **'Get Help'** section of the app home page and review the MyHealth 24x7 User Guide. If your question is not answered you can get touch with customer service by calling **800 2026** or emailing [myhealth24x7@medclinic.ae](mailto:myhealth24x7@medclinic.ae).

- 7..... مرحباً بك في تطبيق MyHealth 24x7
- 8 ..... ما هو تطبيق MyHealth 24x7؟
- 8 ..... هل هناك رسوم لاستخدام تطبيق MyHealth 24x7؟
- 8 ..... كيف يمكنني التسجيل؟
- 8 ..... كيف يمكنني حجز موعد؟
- 8 ..... ما هي العيادة الافتراضية وخدمة طبيب عند الطلب؟
- 9 ..... هل يمكنني إرسال سؤال أو رسالة إلى طبيب العيادة الافتراضية؟
- 9 ..... هل يجب عليّ تفعيل الكاميرا الخاصة بي لزيارة الطبيب عند الطلب؟
- 9 ..... الوصول إلى السجلات الطبية وإدارة الوصفات الطبية.
- 9 ..... متى يمكنني رؤية نتائج اختبراتي في MyHealth 24x7؟
- 9 ..... إذا كانت بعض المعلومات الصحية الخاصة بي على MyHealth 24x7 غير صحيحة، فماذا أفعل؟
- 9 ..... هل يمكنني الدفع عبر تطبيق MyHealth 24x7؟
- 9 ..... هل معلوماتي آمنة على MyHealth 24x7؟
- 9 ..... الدعم والمشاكل التقنية وإصلاحها.

# مرحباً بك في تطبيق MyHealth 24x7

مرحباً، أهلاً بك في تطبيق "MyHealth 24x7"، التطبيق الجديد من ميديكلينيك الشرق الأوسط. يوفر تطبيق "MyHealth 24x7" للمرضى إمكانية الوصول الفوري إلى الرعاية الصحية التي يحتاجون إليها، وقتما يحتاجون إليها، عبر الإنترنت من خلال تطبيق "MyHealth 24x7" لأجهزة الأيفون والأندرويد والأجهزة اللوحية.

يقدم هذا الدليل نظرة عامة على العديد من ميزات تطبيق "MyHealth 24x7" وكيفية استخدامها\*. بالتسجيل في تطبيق "MyHealth 24x7"، يمكنك التحكم في الوصول إلى الرعاية الصحية الخاصة بك من خلال الميزات التالية:

تواصل على الفور مع الطبيب من خلال استشارة افتراضية	طبيب عند الطلب
حجز المواعيد وإعادة جدولتها وإلغائها، بالإضافة إلى الاشتراك للحصول على تنبيهات التوافر المبكر	حجز المواعيد وإدارتها
تلقي إشعارات إذا أصبح طبيبك المجدول متاحاً في تاريخ مبكر	توفر المواعيد المبكرة
إدارة المواعيد والسجلات الصحية لأفراد عائلتك	حسابات العائلة
الوصول الآمن إلى سجلك الطبي، بما في ذلك نتائج الاختبارات وملخصات الزيارات	السجلات الطبية
تتبع وإدارة إحالات المواعيد والمختبر والتصوير الطبي	الإحالة
عرض الوصفات الطبية الحديثة والسابقة	الوصفات الطبية
الحصول على رعاية أمومة مخصصة للأمومة من خلال تتبع الحمل والمعلومات التعليمية	خطط الرعاية
تسجيل دخول بسيط وآمن من خلال الهوية الرقمية UAE Pass	الهوية الرقمية
متوفر باللغتين العربية والإنجليزية	ازدواجية اللغة

\*تنويه: يُرجى العلم أن هذا المنتج قيد التجريب وقد تكون هناك انقطاعات غير متوقعة و/أو قد لا تكون خدمات الحجز متاحة لجميع (1) مقدمي (2) الخدمات و/أو (3) التخصصات و/أو (3) مرافق ميديكلينيك.

إذا كانت لديك أي أسئلة أثناء تصفحك لهذا الدليل، يُرجى عدم التردد في التواصل مع [myhealth24x7@mediclinic.ae](mailto:myhealth24x7@mediclinic.ae)

مع خالص التقدير،

فريق MyHealth24x7  
ميديكلينيك الشرق الأوسط

## ما هو تطبيق MyHealth 24x7 ؟

يوفر تطبيق "MyHealth 24x7" للمرضى إمكانية الوصول الفوري إلى الرعاية الصحية التي يحتاجون إليها، وقتما يحتاجون إليها، عبر الإنترنت من خلال تطبيق "MyHealth 24x7" لأجهزة الأيفون والأندرويد والأجهزة اللوحية. من خلال التسجيل، يمكن للمرضى حجز المواعيد وإدارتها، والوصول إلى سجلاتهم الطبية، والاطلاع على وصفاتهم الطبية، والتفاعل مع الأطباء عبر خاصية الاستشارات عن بُعد في خاصية العيادة الافتراضية.

## هل هناك رسوم لاستخدام تطبيق MyHealth 24x7؟

MyHealth 24x7 هي خدمة مجانية لمرضى ميديكلينيك.

## كيف يمكنني التسجيل؟

يمكن للمرضى الذين يرغبون في التسجيل القيام بذلك عن طريق تنزيل تطبيق MyHealth 24x7 من متجر تطبيقات أبل للأجهزة التي تعمل بنظام iOS ومتجر جوجل بلاي للأجهزة التي تعمل بنظام أندرويد. بمجرد تحميل التطبيق، يمكن للمرضى التسجيل في التطبيق من خلال (1) الهوية الرقمية أو (2) عنوان البريد الإلكتروني وتأكيد بياناتهم عبر المصادقة المزدوجة. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن للمرضى إعداد رمز سري أو التحقق من معرف الوجه لتسجيل الدخول الآمن في المستقبل.

Scan the QR code to download the app for Apple or Android



## كيف يمكنني حجز موعد؟

يمكن للمرضى حجز المواعيد عبر MyHealth 24x7 من خلال اختيار التخصص أو الطبيب المفضل لديهم وموقع المنشأة التي يرغبون في زيارتها. يمكن للمرضى بعد ذلك اختيار وقت الموعد المفضل لديهم ونوع الموعد (في المنشأة أو الفيديو أو الهاتف) وطريقة الدفع. بمجرد اكتمال هذه الخطوات، سيظهر الحجز المؤكد ضمن المواعيد القادمة للمريض.

## ما هي العيادة الافتراضية وخدمة طبيب عند الطلب؟

تتيح العيادة الافتراضية للمرضى الحصول على مساعدة طبية فورية من خلال طلب طبيب عند الطلب. سيطلب من المرضى إكمال استبيان الأعراض والمصادقة على هويتهم مع مسؤول خدمة المرضى قبل أن يتم توصيلهم بالطبيب. سيتاح للمريض خيار إجراء الزيارة عند الطلب مع الطبيب عن طريق الفيديو أو الهاتف.

يُرجى ملاحظة أن العيادة الافتراضية متاحة فقط خلال ساعات العمل العادية وقد تختلف أوقات الانتظار حسب توفر الطبيب.

ساعات عمل العيادة الافتراضية:

- الإثنين – الخميس 8:00 صباحًا – 10:00 مساءً
- الجمعة-الأحد 8:00 صباحًا – 8:00 مساءً



## هل يمكنني إرسال سؤال أو رسالة إلى طبيب العيادة الافتراضية؟

لا - خدمة طبيب عند الطلب من خلال العيادة الافتراضية هي زيارات استشارية مدفوعة الأجر. للاستفسارات الطبية العامة، يُرجى الاتصال بعيادة طبيبك.

## هل يجب عليّ تفعيل الكاميرا الخاصة بي لزيارة طبيب عند الطلب؟

لا - ليس مطلوباً؛ يمكنك طلب الحصول على استشارتك عبر الهاتف. ومع ذلك، يوصى بشدة بتشغيل الفيديو الخاص بك للحصول على أعلى مستوى من الرعاية من قبل الطبيب.

## الوصول إلى السجلات الطبية وإدارة الوصفات الطبية

يسمح MyHealth 24 x 7 للمرضى بالوصول إلى سجلاتهم الطبية النشطة والمؤرشفة التي تتضمن المواعيد وملخصات الزيارات ونتائج الاختبارات والوصفات الطبية والإحالات.

## متى يمكنني رؤية نتائج اختباراتي في MyHealth 24x7؟

فقط الفحوصات المخبرية التي يتم إجراؤها في ميديكلينيك الشرق الأوسط ستكون متاحة عبر تطبيق MyHealth 24x7. ستكون جميع نتائج الفحوصات المخبرية متوفرة في MyHealth 24x7 بعد 72 ساعة من توفر النتيجة. ستكون نتائج التصوير الطبي (الأشعة) متاحة في MyHealth بعد أسبوعين من توفر النتيجة. يُرجى ملاحظة أن بعض الفحوصات ذات الطبيعة الحساسة قد لا تكون متاحة في MyHealth 24x7.

## إذا كانت بعض المعلومات الصحية الخاصة بي على MyHealth 24x7 غير صحيحة، فماذا أفعل؟

تأتي معلومات MyHealth 24x7 الخاصة بك مباشرةً من سجل المرضى الإلكتروني الخاص بك في ميديكلينيك الشرق الأوسط (mEPR). اطلب من مزودك تصحيح أي معلومات غير دقيقة في زيارتك القادمة للعيادة. تتم مراجعة معلوماتك الصحية وتحديثها في سجلك الطبي الإلكتروني في كل زيارة.

## هل يمكنني الدفع عبر تطبيق MyHealth 24x7؟

لا - لا تتوفر خيارات الدفع على تطبيق MyHealth 24x7. يمكن للمرضى إجراء الدفع في العيادة أو عن طريق رابط الدفع عبر الرسائل النصية القصيرة المشتركة من قبل مسؤول خدمة المرضى في ميديكلينيك.

## هل معلوماتي آمنة على MyHealth 24x7؟

تولي MyHealth 24x7 عناية كبيرة لضمان الحفاظ على خصوصية وأمان جميع معلومات المرضى. يتم التحكم في الوصول إلى المعلومات من خلال تسجيل الدخول الآمن لمصادقة الهوية الرقمية UAE Pass أو أسماء المستخدمين وكلمات المرور الشخصية. يتحكم كل شخص في كلمة المرور الخاصة به والتي يمكنه تغييرها في أي وقت ولا يمكن الوصول إلى الحساب بدون كلمة المرور تلك. فيما يتعلق بالمعلومات الطبية الحساسة (نتائج المختبرات، وملخصات المواعيد، والوصفات الطبية، وما إلى ذلك)، لا يُسمح بالوصول إليها إلا للمريض والطبيب الخاص به.

## الدعم والمشاكل التقنية وإصلاحها

تم تجهيز تطبيق MyHealth 24x7 للتعامل مع أي مشاكل تقنية يواجهها المرضى. إذا كانت لديك أي أسئلة، فالخطوة الأولى هي النقر على قسم "الحصول على المساعدة" في الصفحة الرئيسية للتطبيق ومراجعة دليل المستخدم MyHealth 24x7. إذا لم تتم الإجابة عن سؤالك، يمكنك التواصل مع خدمة العملاء من خلال الاتصال بالرقم 8002026 أو إرسال بريد إلكتروني إلى myhealth24x7@mediclinic.ae.