

Transcript: Estefania

Acevedo-5186261377007616-6665471232753664

Full Transcript

Gracias por comunicarte con Benefits ?. Te habla Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir? Sí, buen día, Stephanie. Es de-- yo trabajo para Dover y, y quiero hacer una pregunta acerca de los beneficios de, del plan médico. Ok, ¿qué es tu pregunta? Si, por lo menos si yo voy a una emergencia de, del hospital público, eh, ¿qué me cobra el seguro por eso? Ok, tengo que abrir tu archivo. Ah, necesito los últimos cuatro números de tu número de seguro social para ver que- Nueve, nueve, nueve... Perdón. ¿Dijiste nueve, nueve, dos? No, nueve, nueve, nueve, uno. Ok . ¿Pérez? ¿Víctor Pérez? Ajá. Alameda. Ajá. Ok. ¿Me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento por cuestiones de seguridad? Primero de octubre del setenta y seis. Mi dirección es veinticinco, once, TH Avenue South, apartamento cinco, White Park, Minnesota. Ok, gracias. Tengo ocho, cinco, siete, nueve, nueve, cero, ochenta y nueve, noventa y uno como el número de teléfono y victorcerouno770176 @gmail.com. ¿Es igual? Correcto. Ah, ok. Y dijiste que pa' tu plan médico quieres saber cuánto te cubre, ¿dijiste la sala de emergencia? Mm-jmm. Para ir al hospital. Ok, ah, pero específicamente la sala de emergencia. Porque hay diferencia- Tengo un poco de asma. Tengo un poco de asma y quiero llegar a, a emergencia al hospital. Ok, ah, ahorita en tu guía de beneficios dice que para el plan que tú tienes, la sala de emergencia te cubrirían una tarifa fija de doscientos cincuenta. Ah, pero tienes que tener en cuenta, ah, que solamente te cubren esa tarifa. So, sala de emergencias dice: "Para el plan que tú tienes, te pagan una tarifa fija de doscientos cincuenta dólares". So, si tu bill te sale como a quinientos, ellos solo se te cubren doscientos cincuenta. Por un man-- como dándote un ejemplo, o si te sale a ochocientos, ellos todavía solamente te cubren doscientos cincuenta. Tú eres responsable por la cantidad que sobra. Eso si es que vas a la sala de emergencias. Y si voy y me atienden, ¿qué sucede ahí? Ellos solamente co-- pagan una tarifa fija de doscientos cincuenta. Ok, entonces, y si voy a la clínica a atenderme, ¿qué sucedería ahí? Si hago una cita- ¿Qué clínica? ¿Qué clínica? O sea, me imagino que ustedes tienen unas clínicas que yo puedo ir aquí en Saint Cloud. Sí, so, yo no tengo la lista de esas clínicas. Tú tendrías que llamar el número que está en la tarjeta y ellos te dan la lista de los proveedores cerca de tu área. ¿Y me dicen también qué debo de pagar cuando voy a una clínica de estas que hago por lo menos un appointment? Lo siento, ¿puedes repetir eso? O sea, lo que yo quiero saber, cuando yo voy a la clínica y hago un appointment, ¿qué me cobra el seguro? Depende en lo que vayas. Es que yo no te puedo dar esa información porque yo no sé de qué es la cita... Yo no sé si, si te lo-- es algo que ellos sí te cubren o no. Hay que decir que vas ahí porque te rompiste una pierna, ¿verdad? Yo no te puedo decir si eso es algo que te van a cubrir. Con quien tú tienes que hablar es con el dueño del seguro, que es-- que para esa área va a ser APL y ellos te dejarían saber cuánto es que te van a cubrir o si eso es algo que te cubren o si no es algo que te cubren. ¿Tú tienes un número de teléfono donde yo pueda llamar para preguntar? Sí, y también te puedo

transferir si quieres. Ok, muy bien. Ah, pero si quieres, déjame darte primero el número por si es que tu llamada se desconecta. También te iba a decir que no sé si quieres que te mande el guía de beneficios a tu correo electrónico. Ese guía de beneficios tiene los plan-- el-- los planes que tú seleccionaste con los servicios que ese plan te cubre y ya lo vas a ver lo de la, la sala de emergencia y los otros servicios que ellos ofrecen y cuánto de esa tarifa te cubre. ¿Quieres que te lo mande? Solo para que lo- Permíteme, deja-- dejé pendiente eso primero. Y si también me puedes, por favor, verificar cuando te lo mande que te llegó. Y ahí vas a ver el plan que tú tienes que se llama el MS Enhanced y va a tener los servicios que ese plan cubre con la tarifa de, de cuánto es lo que te cubriría ese, ese servicio. Ok. Ok. Ok, ya te lo acabo de enviar. ¿Me puedes verificar si lo recibiste, por favor? Deja ver. No me ha llegado. A veces aquí en las casas se pone un poquito lento el internet, no llega al momento. Ok. Y va a llegar de info arroba benefits en accord punto com, va a decir guía de beneficios. Si no lo ves luego luego también checaría tu bandeja de spam o en la del junk, porque a veces se mandan ahí. Ok, déjame ver. Como que llegó ahora. Info, aquí está. Ok, y cuando abras esa guía solo recuerda que tú eres... Tú tienes el plan MES Enhanced. MySeed requiere que te mantengas en una red, es muy importante que llames este número del multiplan para que ellos te dejen saber dónde es que puedes ir y para saber si un servicio te cubre o cuánto es que te cubrirían, ah, tendrías que llamar a APL en el área médica, porque tú tienes el plan MS que también te cubre el lado preventivo, pero si es para el doctor, tienes que llamar a APL. Y si quieres te doy esos dos números, pero ahí- Ahí es donde dice lo de la sala de emergencias, pero si tú quieres asegurarte y no ves un servicio que tú tienes, una pregunta en ese guía, sí llamaría a APL. ¿APL? Mmm, APL es el dueño de ese plan. APL y noventa grados, pero para el área médica sería APL. Para preguntas. Ok. Y me dices cuando estés listo pa que te dé ese número. Estoy listo ya. Ok, so, para preguntas tienes que llamar a APL, el número telefónico es ocho cero cero. Ajá. Dos cinco seis. Ajá. Ochenta y seis cero seis. Ese es el número para preguntas que no veas am en ese guía. Y para encontrar a proveedores es un número distinto, so me dices cuando estés listo para ese segundo número. Estoy listo. So, para encontrar a proveedores cerca de tu área que toman ese plan, tienes que llamar al ocho cero cero... Ajá. Cuatro cinco siete... Ajá. Catorce cero tres. Ocho cero cero cuatro cinco siete catorce cero tres. Ese es para encontrar provi-- proveedores en tu área y el primero es para preguntas. Mhm. Ok, ya lo tengo. Muchas gracias. Ok, ¿y no querías que te transfiriera alguno de esos números? Sí, transfíereme, por favor. Ok, quieres que te transfiera primero a APL, ¿verdad? Para que preguntes. Mhm, correcto. Ok, muchas gracias. Ya te voy a transferir. Que tengas un buen día. Y si tienes cualquier otra pregunta estamos abiertos de ocho a ocho p. m. tiempo oeste. Ok, Nicolás, pues muchas gracias. Muy amable. Gracias.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Gracias por comunicarte con Benefits ?. Te habla Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir?

Speaker speaker_1: Sí, buen día, Stephanie. Es de-- yo trabajo para Dover y, y quiero hacer una pregunta acerca de los beneficios de, del plan médico.

Speaker speaker_0: Ok, ¿qué es tu pregunta?

Speaker speaker_1: Si, por lo menos si yo voy a una emergencia de, del hospital público, eh, ¿qué me cobra el seguro por eso?

Speaker speaker_0: Ok, tengo que abrir tu archivo. Ah, necesito los últimos cuatro números de tu número de seguro social para ver que-

Speaker speaker_1: Nueve, nueve, nueve... Perdón.

Speaker speaker_0: ¿Dijiste nueve, nueve, dos?

Speaker speaker_1: No, nueve, nueve, nueve, uno.

Speaker speaker_0: Ok . ¿Pérez? ¿Víctor Pérez?

Speaker speaker_1: Ajá. Alameda. Ajá.

Speaker speaker_0: Ok. ¿Me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento por cuestiones de seguridad?

Speaker speaker_1: Primero de octubre del setenta y seis. Mi dirección es veinticinco, once, TH Avenue South, apartamento cinco, White Park, Minnesota.

Speaker speaker_0: Ok, gracias. Tengo ocho, cinco, siete, nueve, nueve, cero, ochenta y nueve, noventa y uno como el número de teléfono y victorcerouno770176 @gmail.com. ¿Es igual?

Speaker speaker_1: Correcto.

Speaker speaker_0: Ah, ok. Y dijiste que pa' tu plan médico quieres saber cuánto te cubre, ¿dijiste la sala de emergencia?

Speaker speaker_1: Mm-jmm. Para ir al hospital.

Speaker speaker_0: Ok, ah, pero específicamente la sala de emergencia. Porque hay diferencia-

Speaker speaker_1: Tengo un poco de asma. Tengo un poco de asma y quiero llegar a, a emergencia al hospital.

Speaker speaker_0: Ok, ah, ahorita en tu guía de beneficios dice que para el plan que tú tienes, la sala de emergencia te cubrirían una tarifa fija de doscientos cincuenta. Ah, pero tienes que tener en cuenta, ah, que solamente te cubren esa tarifa. So, sala de emergencias dice: "Para el plan que tú tienes, te pagan una tarifa fija de doscientos cincuenta dólares". So, si tu bill te sale como a quinientos, ellos solo se te cubren doscientos cincuenta. Por un man-- como dándote un ejemplo, o si te sale a ochocientos, ellos todavía solamente te cubren doscientos cincuenta. Tú eres responsable por la cantidad que sobra. Eso si es que vas a la sala de emergencias.

Speaker speaker_1: Y si voy y me atienden, ¿qué sucede ahí?

Speaker speaker_0: Ellos solamente co-- pagan una tarifa fija de doscientos cincuenta.

Speaker speaker_1: Ok, entonces, y si voy a la clínica a atenderme, ¿qué sucedería ahí? Si hago una cita-

Speaker speaker_0: ¿Qué clínica? ¿Qué clínica?

Speaker speaker_1: O sea, me imagino que ustedes tienen unas clínicas que yo puedo ir aquí en Saint Cloud.

Speaker speaker_0: Sí, so, yo no tengo la lista de esas clínicas. Tú tendrías que llamar el número que está en la tarjeta y ellos te dan la lista de los proveedores cerca de tu área.

Speaker speaker_1: ¿Y me dicen también qué debo de pagar cuando voy a una clínica de estas que hago por lo menos un appointment?

Speaker speaker_0: Lo siento, ¿puedes repetir eso?

Speaker speaker_1: O sea, lo que yo quiero saber, cuando yo voy a la clínica y hago un appointment, ¿qué me cobra el seguro?

Speaker speaker_0: Depende en lo que vayas. Es que yo no te puedo dar esa información porque yo no sé de qué es la cita... Yo no sé si, si te lo-- es algo que ellos sí te cubren o no. Hay que decir que vas ahí porque te rompiste una pierna, ¿verdad? Yo no te puedo decir si eso es algo que te van a cubrir. Con quien tú tienes que hablar es con el dueño del seguro, que es-- que para esa área va a ser APL y ellos te dejarían saber cuánto es que te van a cubrir o si eso es algo que te cubren o si no es algo que te cubren.

Speaker speaker_1: ¿Tú tienes un número de teléfono donde yo pueda llamar para preguntar?

Speaker speaker_0: Sí, y también te puedo transferir si quieres.

Speaker speaker_1: Ok, muy bien.

Speaker speaker_0: Ah, pero si quieres, déjame darte primero el número por si es que tu llamada se desconecta. También te iba a decir que no sé si quieres que te mande el guía de beneficios a tu correo electrónico. Ese guía de beneficios tiene los plan-- el-- los planes que tú seleccionaste con los servicios que ese plan te cubre y ya lo vas a ver lo de la, la sala de emergencia y los otros servicios que ellos ofrecen y cuánto de esa tarifa te cubre. ¿Quieres que te lo mande? Solo para que lo- Permíteme, deja-- dejé pendiente eso primero. Y si también me puedes, por favor, verificar cuando te lo mande que te llegó. Y ahí vas a ver el plan que tú tienes que se llama el MS Enhanced y va a tener los servicios que ese plan cubre con la tarifa de, de cuánto es lo que te cubriría ese, ese servicio.

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_0: Ok. Ok, ya te lo acabo de enviar. ¿Me puedes verificar si lo recibiste, por favor?

Speaker speaker_1: Deja ver. No me ha llegado. A veces aquí en las casas se pone un poquito lento el internet, no llega al momento.

Speaker speaker_0: Ok. Y va a llegar de info arroba benefits en accord punto com, va a decir guía de beneficios. Si no lo ves luego luego también checaría tu bandeja de spam o en la del junk, porque a veces se mandan ahí.

Speaker speaker_2: Ok, déjame ver. Como que llegó ahora. Info, aquí está.

Speaker speaker_0: Ok, y cuando abras esa guía solo recuerda que tú eres... Tú tienes el plan MES Enhanced. MySeed requiere que te mantengas en una red, es muy importante que llames este número del multiplan para que ellos te dejen saber dónde es que puedes ir y para saber si un servicio te cubre o cuánto es que te cubrirían, ah, tendrías que llamar a APL en el área médica, porque tú tienes el plan MS que también te cubre el lado preventivo, pero si es para el doctor, tienes que llamar a APL. Y si quieres te doy esos dos números, pero ahí- Ahí es donde dice lo de la sala de emergencias, pero si tú quieres asegurarte y no ves un servicio que tú tienes, una pregunta en ese guía, sí llamaría a APL.

Speaker speaker_2: ¿APL?

Speaker speaker_0: Mmm, APL es el dueño de ese plan. APL y noventa grados, pero para el área médica sería APL. Para preguntas.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_0: Y me dices cuando estés listo pa que te dé ese número.

Speaker speaker_2: Estoy listo ya.

Speaker speaker_0: Ok, so, para preguntas tienes que llamar a APL, el número telefónico es ocho cero cero.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_0: Dos cinco seis.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_0: Ochenta y seis cero seis. Ese es el número para preguntas que no veas am en ese guía. Y para encontrar a proveedores es un número distinto, so me dices cuando estés listo para ese segundo número.

Speaker speaker_2: Estoy listo.

Speaker speaker_0: So, para encontrar a proveedores cerca de tu área que toman ese plan, tienes que llamar al ocho cero cero...

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_0: Cuatro cinco siete...

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_0: Catorce cero tres. Ocho cero cero cuatro cinco siete catorce cero tres. Ese es para encontrar provi-- proveedores en tu área y el primero es para preguntas.

Speaker speaker_2: Mhm. Ok, ya lo tengo. Muchas gracias.

Speaker speaker_0: Ok, ¿y no querías que te transfiriera alguno de esos números?

Speaker speaker_2: Sí, transfiéreme, por favor.

Speaker speaker_0: Ok, quieres que te transfiera primero a APL, ¿verdad? Para que preguntes.

Speaker speaker_2: Mhm, correcto.

Speaker speaker_0: Ok, muchas gracias. Ya te voy a transferir. Que tengas un buen día. Y si tienes cualquier otra pregunta estamos abiertos de ocho a ocho p. m. tiempo oeste.

Speaker speaker_2: Ok, Nicolás, pues muchas gracias. Muy amable.

Speaker speaker_0: Gracias.