

## Transcript: Estefania

**Acevedo-6145970298470400-4672252162392064**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarse con Benefits in a Card. Dale, Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Primero es que me llegó mi tarjeta y no sé qué es lo que cubre o no sé. Es primera vez que la voy a activar y eso, no sé qué cubre. Ok, ¿con qué staffing trabajas? Estoy con Source. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social? Sí, los últimos cuatro. 7212. Ok, gracias. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? 202 Kinselo Boulevard, Simo, Indiana, 47274. ¿La fecha de nacimiento mía? 3-20-1972. Tu número sigue siendo 812 521 15:45. Sí. Luego tengo tu apellido. Laguna Mejía. Mm-hmm. 72 arroba gmail point com, ¿eso sigue igual? Mm-hmm. Okey, so dijiste que querías información sobre el plan que tienes. Sí, exactamente, porque... Mm-hmm. Tú tienes el plan que se llama MSPLD X. Ese plan es solamente un plan preventivo. So, solo te va a cubrir como una visita física al año. Algunas vacunas, no todas, algunas. Algunos exámenes de cáncer, no todos, algunos exámenes de STDs, algunos, no todos, y hasta algunas consultas. Pero el plan que tú tienes, por si es que te enfermas, visitas al hospital si te lastimas, sala de emergencias, ni urgent care, ni cirugías. Solamente es un plan preventivo. Am, también te requiere que te mantengas en la red y utilices sus proveedores preferidos para recibir cobertura. So, si te tienes que usar solamente sus proveedores. Am, y ofrece beneficios- ¿Sus doctores? Correcto. Y ofrece sus beneficios para los medicamentos con algo que se llama alert care y también ofrece una membresía con Free Rx que te da acceso a medicamentos genéricos, pero a un precio más barato. Este plan también incluye algo que se llama Virtual Urgent Care, que te da asistencia virtualmente con proveedores preferidos. Am, pero como te digo, solamente es un plan preventivo, así como para una visita física al año, ah... Y al parecer, es a las dieciséis dólares y ochenta centavos. Una pregunta, es que no escuché porque se cortó la llamada. Eh, vamos a suponer que yo tuviera una emergencia y fuera del hospital, ¿no cubre nada? Correcto, porque solamente... El plan que tú tienes solamente son para visitas preventivas. So, eso se considera como una visita física al año, las-- algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer. No te va a cubrir visitas si vas al doctor porque te enfermaste, porque ese solamente es un plan preventivo. So, como dije- Ok, otra cosa. ¿Ustedes no me han cobrado nada de esta aseguranza o ya me están cobrando desde que me la mandaron? So, sí, tú-- si ya te mandaron la tarjeta es porque tienes cobertura y ya te han hecho deducciones. So, tú tienes este plan desde el noviembre nueve. Desde el nueve de noviembre te han hecho deducciones. Okey, eh. ¿Tienes, ah...? Pero dijiste que no puedo ir a ver a doctores, ¿verdad? Sí puedes ir al-- pero con que el doctor esté en la red. Y puedes llamar al número que está en la tarjeta que dice Multiplan, que es 800 457 1403, para ver si tu doctor es parte de esa red, porque tienes que mantenerte en la red. Si te sales y usas proveedores que están afuera de la red, no te lo van a cubrir, si es que vas como a una visita

física al año. So, si tienes que asegurarte que el-- que sean sus doctores. Okey, ¿y ustedes no me tienen-- me pueden mandar en, en mi correo electrónico una lista de sus proveedores de ustedes de aquí de, de, de Seymour o de, de Columbo? No sé. So, nosotros no tenemos acceso a esa lista, porque nosotras somos los administradores de beneficios de diferentes agencias de la nación. Am, pero sí tenemos ese número que puedes llamar para contactar-- ¿Me dijiste que está en la tarjeta? Sí, va a decir Multiplan. Ah, Multiplan. Multiplan Beneficios Card. Es M-U-L-T-I-P-L-A-N y acaba en 1403. Acaba en 1403 01 800... No tengo ese número ochocientos en esa tarjeta. Si quieres te la puedo enviar a tu correo electrónico y en ese-- es la misma tarjeta que tienes tú. O también te puedo brindar el número. Y también te puedo transferir, si gustas, pero ese es el número que llamas para ver quién, am, está en esa red o si tu doctor está bajo esa red. Pues si quieres transferirme para, para que sea más rápido, yo creo, ¿no? Ok, está bien. ¿No quieres que te dé el número por si te desconectas? O si quieres, bu-- me lo puedes mandar por m-- mi correo electrónico. Sí. Ah, ¿te puedo poner en una espera de mientras que te mando esa información? Sí, está bien. Quítame un segundo. Okey, muchas gracias por tu espera. Ah, te acabo de enviar ese correo electrónico al correo que, que tenemos en el sistema. ¿Me puedes verificar que lo has recibido? Va a llegar de un correo que dice info@benefitandcard.com. Ajá, ya llegó. Info. Okey. Ese es el número que te estaba diciendo que tienes que llamar para s-- ver, ah, quiénes son los proveedores de ese plan que tienes. Y porfi- Ya lo hice. Ellos ya ta-- te dejan saber, dependiendo en-- de dónde vives, te dejan, te dejan saber dónde puedes ir. Okey, está bien. ¿Okay? Entonces, esta noche va- Te recuerdas que es un plan preventivo. Ajá. Sí, sí. Ya sé. Es un plan preventivo. Muchas gracias. De nada. Que tengas un buen día. Si tienes cualquier otra pregunta, nos puedes llamar. Estamos abiertos de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. tiempo este. Okey, muchas gracias. ¿Tú me vas a transferir? ¿Lo siento? Me vas a transferir, ¿verdad? Sí, sí. Dame un segundo. Okey, okey. Mu-muchas gracias. De nada. Que tengas un buen día. Igualmente. Adiós.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarse con Benefits in a Card. Dale, Estefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Primero es que me llegó mi tarjeta y no sé qué es lo que cubre o no sé. Es primera vez que la voy a activar y eso, no sé qué cubre.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿con qué staffing trabajas?

Speaker speaker\_2: Estoy con Source.

Speaker speaker\_1: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social? Sí, los últimos cuatro.

Speaker speaker\_2: 7212.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: 202 Kinselo Boulevard, Simo, Indiana, 47274. ¿La fecha de nacimiento mía? 3-20-1972.

Speaker speaker\_1: Tu número sigue siendo 812 521 15:45.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Luego tengo tu apellido.

Speaker speaker\_2: Laguna Mejía.

Speaker speaker\_1: Mm-hmm. 72 arroba gmail point com, ¿eso sigue igual?

Speaker speaker\_2: Mm-hmm.

Speaker speaker\_1: Okey, so dijiste que querías información sobre el plan que tienes.

Speaker speaker\_2: Sí, exactamente, porque...

Speaker speaker\_1: Mm-hmm. Tú tienes el plan que se llama MSPLD X. Ese plan es solamente un plan preventivo. So, solo te va a cubrir como una visita física al año. Algunas vacunas, no todas, algunas. Algunos exámenes de cáncer, no todos, algunos exámenes de STDs, algunos, no todos, y hasta algunas consultas. Pero el plan que tú tienes, por si es que te enfermas, visitas al hospital si te lastimas, sala de emergencias, ni urgent care, ni cirugías. Solamente es un plan preventivo. Am, también te requiere que te mantengas en la red y utilices sus proveedores preferidos para recibir cobertura. So, si te tienes que usar solamente sus proveedores. Am, y ofrece beneficios-

Speaker speaker\_2: ¿Sus doctores?

Speaker speaker\_1: Correcto. Y ofrece sus beneficios para los medicamentos con algo que se llama alert care y también ofrece una membresía con Free Rx que te da acceso a medicamentos genéricos, pero a un precio más barato. Este plan también incluye algo que se llama Virtual Urgent Care, que te da asistencia virtualmente con proveedores preferidos. Am, pero como te digo, solamente es un plan preventivo, así como para una visita física al año, ah... Y al parecer, es a las dieciséis dólares y ochenta centavos.

Speaker speaker\_2: Una pregunta, es que no escuché porque se cortó la llamada. Eh, vamos a suponer que yo tuviera una emergencia y fuera del hospital, ¿no cubre nada?

Speaker speaker\_1: Correcto, porque solamente... El plan que tú tienes solamente son para visitas preventivas. So, eso se considera como una visita física al año, las-- algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer. No te va a cubrir visitas si vas al doctor porque te enfermaste, porque ese solamente es un plan preventivo. So, como dije-

Speaker speaker\_2: Ok, otra cosa. ¿Ustedes no me han cobrado nada de esta aseguranza o ya me están cobrando desde que me la mandaron?

Speaker speaker\_1: So, sí, tú-- si ya te mandaron la tarjeta es porque tienes cobertura y ya te han hecho deducciones. So, tú tienes este plan desde el noviembre nueve. Desde el nueve de noviembre te han hecho deducciones.

Speaker speaker\_2: Okey, eh. ¿Tienes, ah...? Pero dijiste que no puedo ir a ver a doctores, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí puedes ir al-- pero con que el doctor esté en la red. Y puedes llamar al número que está en la tarjeta que dice Multiplan, que es 800 457 1403, para ver si tu doctor es parte de esa red, porque tienes que mantenerte en la red. Si te sales y usas proveedores que están afuera de la red, no te lo van a cubrir, si es que vas como a una visita física al año. So, si tienes que asegurarte que el-- que sean sus doctores.

Speaker speaker\_2: Okey, ¿y ustedes no me tienen-- me pueden mandar en, en mi correo electrónico una lista de sus proveedores de ustedes de aquí de, de, de Seymour o de, de Columbo? No sé.

Speaker speaker\_1: So, nosotros no tenemos acceso a esa lista, porque nosotras somos los administradores de beneficios de diferentes agencias de la nación. Am, pero sí tenemos ese número que puedes llamar para contactar-

Speaker speaker\_2: ¿Me dijiste que está en la tarjeta?

Speaker speaker\_1: Sí, va a decir Multiplan.

Speaker speaker\_2: Ah, Multiplan. Multiplan Beneficios Card.

Speaker speaker\_1: Es M-U-L-T-I-P-L-A-N y acaba en 1403.

Speaker speaker\_2: Acaba en 1403 01 800... No tengo ese número ochocientos en esa tarjeta.

Speaker speaker\_1: Si quieres te la puedo enviar a tu correo electrónico y en ese-- es la misma tarjeta que tienes tú. O también te puedo brindar el número. Y también te puedo transferir, si gustas, pero ese es el número que llamas para ver quién, am, está en esa red o si tu doctor está bajo esa red.

Speaker speaker\_3: Pues si quieres transferirme para, para que sea más rápido, yo creo, ¿no?

Speaker speaker\_1: Ok, está bien. ¿No quieres que te dé el número por si te desconectas?

Speaker speaker\_3: O si quieres, bu-- me lo puedes mandar por m-- mi correo electrónico.

Speaker speaker\_1: Sí. Ah, ¿te puedo poner en una espera de mientras que te mando esa información?

Speaker speaker\_3: Sí, está bien.

Speaker speaker\_1: Quítame un segundo. Okey, muchas gracias por tu espera. Ah, te acabo de enviar ese correo electrónico al correo que, que tenemos en el sistema. ¿Me puedes verificar que lo has recibido? Va a llegar de un correo que dice info@benefitandcard.com.

Speaker speaker\_3: Ajá, ya llegó. Info.

Speaker speaker\_1: Okey. Ese es el número que te estaba diciendo que tienes que llamar para s-- ver, ah, quiénes son los proveedores de ese plan que tienes. Y porfi-

Speaker speaker\_3: Ya lo hice.

Speaker speaker\_1: Ellos ya ta-- te dejan saber, dependiendo en-- de dónde vivas, te dejan, te dejan saber dónde puedes ir.

Speaker speaker\_3: Okey, está bien.

Speaker speaker\_1: ¿Okay?

Speaker speaker\_3: Entonces, esta noche va-

Speaker speaker\_1: Te recuerdas que es un plan preventivo. Ajá.

Speaker speaker\_3: Sí, sí. Ya sé. Es un plan preventivo. Muchas gracias.

Speaker speaker\_1: De nada. Que tengas un buen día. Si tienes cualquier otra pregunta, nos puedes llamar. Estamos abiertos de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. tiempo este.

Speaker speaker\_3: Okey, muchas gracias. ¿Tú me vas a transferir?

Speaker speaker\_1: ¿Lo siento?

Speaker speaker\_3: Me vas a transferir, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, sí. Dame un segundo.

Speaker speaker\_3: Okey, okey. Mu-muchas gracias.

Speaker speaker\_1: De nada. Que tengas un buen día.

Speaker speaker\_3: Igualmente. Adiós.