

## Transcript: Estefania

**Acevedo-6571196535848960-5496805727191040**

### Full Transcript

Gracias por comunicarte con Verizon Sonar Card. Habla Stefany, ¿cómo te puedo asistir? Stefany, buenas tardes. Eh, mi nombre es Hugo Ceballos y quisiera que por favor me orientaras porque quisiera pedir una cita médica y, y quisiera saber a qué número puedo llamar para hacer la cita médica. Ok, ¿con qué agencia trabajas? Con HSS. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Tres, tres, ocho, siete. ¿Tu primer nombre y apellido, por favor? Eh, Hugo Ceballos. Co-- por cuestiones de seguridad, ¿me puedes brindar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Mi dirección... Eh, cuarenta, seis, siete, Wabash Avenue, San Diego, California. Ajá. Y mi fecha de nacimiento: septiembre 17 de 1969. Ok, gracias. Ajá. Ok, so tú tienes el plan MS Enhanced. Para ese plan requiere que te mantengas en la red. So, tienes que llamar a este número que te voy a dar. Me dices cuando estés listo. Sí estoy listo. Es ocho, cero, cero, cuatro, cinco, cuatro, cincuenta y dos. Sí. Ajá. Sí es cierto. So, ocho, cero, cero, cuatro, cinco, cuatro, cinco, dos, uno, ocho. Sí, Stefany, yo llamé, pero me dijeron que, que cuál era mi plan y yo no sé qué plan tengo yo. Tú tienes el MS Enhanced. Um, el MS Enhanced. Les dije y no me-- dijeron que si tenía PPO o otro, otras cifras y yo les dije: "Ah, tengo el MS Enhanced". Y, y, y que, que, que si tenía otra información adicional, entonces no supe que- So, con la red multiplan tienes acceso a la mayoría de PPOs en la nación. ¿A la mayoría de PPOs? Ajá, en la nación. Y tienes, um, el plan MS Enhanced. Si quieres te puedo mandar el guía de beneficios, está en la página siete del guía. ¿Quieres que te lo mande? Sí, por favor. Okey, creo que yo me acuerdo cuando llamaste y creo que me preguntaste lo mismo. Sí, pero no había hecho cita, pero es que ya se me acabó mi medicina que traje de Colombia, y como extendí mi, mi, mi tiempo para trabajar aquí, porque vengo temporal, va a trabajar- Ah, okey, esta bien. Bueno- Entonces ni, no me pueden mandar la medicina porque no se puede. Tengo que... -que esto. Ajá. Entonces, Stefany, ¿este número estaría prácticamente en el PPO? ¿En MS Enhanced o no? Cuando llamas a ese número dice que... Permíteme, deja te lo envío. Dice: "Con la red multiplan ahora tienes acceso a la mayoría de PPOs en la nación que le ofrece". Y tú te tienes que mantener en la red. Con ese número que llames, um, tendrías que, pues, te, te ayudarían a encontrar a proveedores con ese plan que tienes, porque ese número es para ese plan específico, para el Enhanced, el que acaba en cinco dieciocho. Sí, es el que llamé. Um, pero déjame y te lo envío. Ya deja. Para que puedas ver lo que estoy viendo, que es-- ahí dice, eso es lo que te acabo de leer. Permíteme. Porque yo le dije: "¿Enhanced qué quiere decir?". Porque el muchacho me estaba traduciendo, pero es como ampliado, ¿no? Es como un servicio completo, ¿no? Quiere decir enhanced es completo. Enhanced, sí, porque ahí el MSPLX, ese es el más básico, luego el Enhanced es el, como decían, el que tiene más. Um, pero ya te acabo de enviar ese guía de beneficios. ¿Me puedes verificar que lo has recibido, por favor? Porque no hay un número específico como provider ID o algo así. Info

guía de beneficios. Sí, sí, lo recibí. Cuando abras eso, um, vete a la página- El PDF. Ajá. Cuando abras eso, vete a la página siete. Está cargando... Página siete. Tres, cuatro... Um, cinco, siete. Red multiplan. Servicios médicos, seis. Donde, donde dice red multiplan, eso significa, um, el número que tienes que llamar para encontrar a la lista de proveedores. Dependiendo del plan que tú tengas, depende con qué número tengas que llamar. Como tú tienes el Stay Healthy MS Enhanced, tienes que llamar en el número que acaba en cincuenta y dos dieciocho. Aquí, pero mira, Stefany, que aquí dice: "Para encontrar proveedor de multiplan..." No, para el plan Stay Healthy, no es que-- ¿ese? No. No, tú tienes el, el Enhanced. Ese es el stay health, el básico, el que solamente te cubre visitas preventivas, pero tú tienes el que te cubre los dos beneficios de preventivos y también área médica. So, el que tú tenías que llamar es cinco, dos, uno, ocho. Que acaba en cinco, dos, uno, ocho. O sea que la niña yo creo que no sabe, no sé... Maybe, porque... No, no estoy segura por qué te dijeron eso. Porque ahí dice eso con la red Multiplan, la red significa, pues, ¿no? Las clientas de ellos. Am... Y con el plan que tú tienes, sí te tienes que mantener en la red. So, para encontrar a la lista de proveedores, tú tendrías que llamar el número que acaba en cinco, dos, uno, ocho, porque ese es el plan que tú tienes y ellos te pueden brindar la lista de los proveedores. So, no entiendo por qué te dijo eso. Le dije Enhance, le dije, le dije Enhance. Enhance. Y lo estás diciendo bien. Yo pedí el traductor porque, pues, o sea, yo quiero hablar bien español para-- porque es algo de salud y necesito que todo quede claro. Este... Eh... Pero no sé qué pasó. De todas maneras, voy a volver a llamarlos. Y, Stephanie, otra pregunta. Yo ahorita estoy en Texas, pero en unos tres meses me voy para Las Vegas. ¿Allá también podría buscar un proveedor en Las Vegas? Sí, solo tienes que llamar ese número, ese número que acaba en cinco, dos, uno, ocho, porque ese es el número que llamas y ellos te dan la lista de los proveedores. Ah, ok. Entonces, este es el código que tengo que dar, ¿no? MSC Enhance, ¿verdad? Y luego, no sé si ellos pidan algo en tu tarjeta cuando llamas. Alguna información de tu payer, como el payer ID, employee ID number o employer ID. Ahí estará la tarjeta. Eso no-- Sí, eso ya todo está el número de póliza, todo eso está en la tarjeta que tienes que dice MSC Enhance. Ok. Le dije: "La póliza number es la del número de los números que hay acá", porque aquí hay varios números. ¿Qué número necesito? No, que tengo que, que es el PPO, que mire el logo de Multiplan y ahí dice PPO o no sé qué. Déjame abrir. Déjame abrir tu tarjeta, porque con el plan que tú tienes, tienes dos beneficios. Tienes beneficios para las visitas preventivas y también tienes... Así para las visitas médicas. ¿Tú ibas para una visita preventiva o una así médica? Pre-preventiva es como que- Como unos chequeos. Como chequeos, un chequeo general. Porque creo que tengo la presión alta, entonces... Ah, ok. Sí. O sea... ?????????? Sí, son los mismos números. Porque yo sé con que tú llames esos números y les digas el plan que tienes, pues... Claro. Normalmente ya solo te dan lo que necesitas. No sé por qué te están- Pero en la tarjeta no se mira... como... no se mira que diga PPO o algo así, ¿no? Déjame ver. Perdón, mi computadora está ?????????? Porque dice Member, HSS, Pharmacy Elixir, Medical, Multiplan. Solo dice MSC Coverage, MSC Enhance. Entonces, si van a ser diferentes, ah... números de pólizas, pero todavía, como requiere que te mantengas en la red, todavía tendrías que llamar ese número. Ah... para encontrar proveedores con tu tarjeta preventiva, me está dando un número distinto. Ah, con-- pero, pues, ¿"preventiva" es que nunca has ido al médico o es como una cita general de revisión? Ah, sí. Como un chequeo físico... Un chequeo físico. Scaneo de cáncer, de este... de, eso es las visitas preventivas. Para ese en tu tarjeta está un número que acaba

en cincuenta y dos, dieciocho. Mmm. Ocho, cero, cero, cuatro, cinco, cuatro, cincuenta y dos, dieciocho. Y para- Tu plan, ah... de APL, el número que a mí me parece es el que acaba en catorce, cero, tres. Si tú quieres puedes llamar esos dos números, el que te di y el-- también el que acaba en catorce, cero, tres. Ah, aunque este es para el... ¿Mm? ¿Cuatro, cinco, cuatro, catorce, cero, tres? Sí, también puedes llamar ese número, pero para el plan que tú tienes, a mí me parece el número que yo te dije, pero en tu tarjeta está el que acaba en catorce, cero, tres. Pero yo tengo en mi tarjeta el cincuenta y dos, dieciocho. ¿Cincuenta y dos, dieciocho? Sí, está en mi tarjeta, la que me mandaron. Ok, permíteme . Ok, sí, porque ese es para el MS -- si yo llamara el número que yo te di y les daría esa información, ah... porque ahí dice en el guía de beneficios... que te da... ese número te da acceso a las... agencias de PPO. ¿Cuál? ¿El catorce-- el cincuenta y dos, dieciocho? ¿O el catorce, cero, tres? Permíteme. Los dos te dan acceso al multiplan. Ese es el número que tú llamas para encontrar la lista de proveedores. Sí, voy a llamar otra vez al... Al que acaba en cincuenta y dos, dieciocho. Sí, voy a llamarlos otra vez y les digo que... pues que, que no, que es ese número que tengo en mi tarjeta. ¿Y qué pasa con el que dice providers core 90 degrees benefits? ¿Qué es ese? Ninety degrees. Noventa grados es para tu plan preventivo, porque para el plan que tú tienes, ellos tienen dos diferentes aseguranzas. Para el área de visitas preventivas, que sería como tus chequeos, esos va a ser los dueños noventa grados. Entonces, es una diferente compañía. Y para l-la parte médica, si hay que decir que te enfermas y vas al doctor, co-- esos son con APL, con APL. Mmm. Entonces, son dos diferentes dueños. Pero médica ... Entonces, no entiendo, porque yo quiero es hacer mi chequeo general. ¿General? Pero para tu chequeo general... Como que me revisen cómo está mi corazón, si la sal, el colesterol o, eh... algún-- ¿Sí me entiendes? Porque no estoy enfermo, estoy muy bien de salud, pero, pero quiero hacerme un, eh... examen general, a ver si... Todavía tienes que llamar al número del multiplan. Cuando te mandamos ese-- bueno, si quieres te mando, ah... te-- si quieres te mando esas dos tarjetas. Okey. A tu correo electrónico, pero ese es el número que uno tiene que llamar para encontrar a los proveedores. El que acaba en catorce, cero, tres. Ah, el catorce, cero, tres. Mm-hm. Pero con seis, ocho- Pero si el otro no lo encontramos, voy a llamar al catorce, cero, tres. Ok. Sí, porque ese número, ese, ese número que te, te estoy diciendo que acaba en ... es el número que enviamos cuando la gente llama y pide las tarjetas. Oh. Y ese es el número del multiplan. Mmm... ????? So, como tú tienes, ah... todavía tendrías que llamar ese número, porque ellos te dan la lista de los proveedores que sí toman esa aseguranza. El catorce, cero, tres. Correcto. Ah, ok. Pero todavía te voy a enviar a tu, ah... ¿Mi correo en las tarjetas? Sí, señor, por si... por si las quieres. Y ahí vas a enseñarte, ah... Déjame, mejor te las mando primero. En esas tarjetas van a estar-- también te van a enseñar números que puedes llamar para encontrar a proveedores. Pero si quieres te las envío primero y me dejas saber si las recibiste para que las puedas abrir y veas de lo que te estaba diciendo. Porque ahí están las mismas tarjetas. Permíteme. Cuando uno dice encontrar un proveedor es encontrar un médico, ¿no? Correcto. Ajá. Claro. Okey. Un médico que tome esa... de aseguranza. Ah, ese seguro. Como el plan que tú elegiste requiere que solamente utilices sus... como diciendo sus, ah, clínicas, es importante que uses un proveedor que sí toma ese seguro. Porque si hay que decir, si te sales de la red, mmm, y vas a una visita preventiva, no te lo van a cubrir porque no estás usando un doctor o una clínica que tome ese seguro. Afiliado a este... ¿Verdad? Sí, señor. Por eso te dicen en las, ah, tarjetas que tienes que llamar a esa, esa red que se llama

Multiplan. El número del Multiplan te da... Ya cuando llamas, ellos te dan la lista de los proveedores. Me imagino que están, ah, afiliados y que están cerca de ti, pero nosotros no tenemos esas listas. Por eso uno tiene que llamar esos números. Pero no, no, no sé por qué te están preguntando todas esas cosas. Ese número que es-- está allí, hasta en el guía dice que es para el plan que tú tienes. Claro. ¿Y, y Bene ? ¿Maneja también, eh, Otro Network? ¿También maneja, pues, fuera de, de la red? Ah, ¿el plan que tú elegiste? Eh... O ¿los otros? No, este es el que So, los otros solo somos los administradores de beneficios, como diciendo los otros somos los que te inscribimos en los beneficios médicos o si tienes cualquier pregunta sobre los planes, nosotros te lo explicamos. Pero, ah, de la agencia, ellos el único plan que no requiere que te mantengas en la red es el de VIP Standard, pero ese VIP Standard, ah, siempre y cuando los doctores tomen ese seguro lo puedes usar. Siempre y cuando ellos sí acepten ese... esa aseguranza. Ah, y ese plan no te cubre las visitas preventivas. Tú tienes el plan que te cubre las visitas preventivas, como diciendo tus chequeos genéricos y también tus visitas médicas, si es que te enfermas. Ah, los otros planes... Algunas cosas no... Solamente las visitas preventivas, que es el MSTLRX o como el VIP Standard que solamente te cubre visitas médicas si es que te enfermas. Okey. Pero ya te la envié. ¿Puedes checar tu correo para asegurarme que sí lo recibiste? Tarjeta temporal. Ah... Está cargando. Porque mira, en el correo que yo te acabo de enviar es el número del Multiplan, pero cuando abres tus tarjetas hay un número distinto, pero yo todavía llamaría... Déjame preguntar, dame un segundo. Bajaste. Este plan. Ok, muchas gracias por tu espera. Sí, yo llamaría el número que acaba en, am... cincuenta y dos, dieciocho. ¿cincuenta y dos, dieciocho? Ajá, porque ese es el mismo número que estoy viendo en el guía. Sí. Y también para tu plan preventivo. So, yo llamaría el número que yo te diera. Que yo te di, si no el que acaba en catorce... Cero tres. Sí, porque me acaban de decir que eso es normalmente el número que ponen, pero eso es para el telere x. Yo ya-- yo llamaría el número que yo te brindé, que es el que acaba en el, am... en cincuenta y dos, dieciocho, porque ese es el mismo número que también está para el telere x. Pero bueno, yo llamaría el que acaba en cinco, dos, uno, ocho, porque ese es para el plan que tú tienes. Ah, ok. ¿Ok? Ah, bueno. Yo voy a- Ok. Pues si te dicen algo, pues, pues siempre cuán-- siempre puedes llamar, am, pero, pues esa es de verdad que la información que ellos necesitan. Que si estás- Porque, mira, que... Lo que estoy viendo, Estefanía, es que en la, en la APL al menos te dice póliza, póliza, the policy number. Ajá. O sea, tienes como una, un ID, ¿no? El número de la póliza n-- tiene el número en el APL, pero en el otro no pregunta... E-e-ese, o sea, como el número de asegurado y el número de la póliza en el, en el que diceee en, el primero, no en el A-APL, si en el otro no te, no te dice póliza, número de la póliza ni nada. ¿El que dice noventa grados? Sí. Solo te dan dos... Si lo miras, no dice p-- número de póliza ni... Solo como employee ID y grupo, número- No, sí vi. No sé si tú lo puedas ver, pero no sé cómo aparezca en el teléfono, pero yo puedo ver el número de póliza. Es- ¿Cuál es? Seis, cuatro, cinco, cinco, seis . Dice, pero dice E de A. No, dice E de I, ID, seis, cuatro, cinco, cinco, seis. Y también dice employee ID D46002130. Sí, ese lo miro. El, el otro, el primero que me dices, ¿cuál es? ¿El...? Dice providers, dice medo-... Dice medical claim submission. Am, E de I, seis, cuatro, cinco, cinco, seis. ¿No te está apareciendo esa parte? Mmm, no. Es de I... Luego dice payer ID, ¿no? Oh. Seis, cuatro, cinco. Pero dice... Y luego va a decir noventa grados. ¡Oh! Payer ID, seis, cuatro, cinco, cinco, seis. Sí, ese sí. Solo ese. Payer ID, ese. Lo de medical, Alexa... Medical, sí. Enhance, sí. So, esta es la tarjeta que- Pero se las pides- Que tú necesitas si vas a tus

visitas preventivas. La que dice APL es para la... si es que te enfermas o te lastimas o vas a la sala de emergencia, al urgent care, usas la de APL. Para tus visitas preventivas es noventa grados. Y al parecer llamas el mismo número, cinco, dos, uno, ocho. Ah, ok, perfecto. ¿Ok? Te quería hacer una pregunta, otra pregunta. Eh, por ejemplo, como nosotros trabajamos temporal aquí en esta compañía. Ajá. Y yo me voy en dos meses de viaje, pero como a mí no me paga-- no, no tengo... Las deducciones del empleo. Las deducciones yo las puedo hacer... ¿Puedo hacerlas en otro país? ¿Puedo-- aunque sea paga a la primera? Lo único malo es que para mantener tu plan activoSe tienen que hacer deducciones del cheque. Connn cuatro deducciones seguidas que no te hagan de tu cheque, pa la quinta semana el plan se cancela, aunque llames y hagas pagos directos por esas cuatro semanas. Con que no hagan, um, la deducción de tu cheque por cuatro semanas seguidas, pa la quinta semana se cancela el plan. Sí, es el único mmmal. So, hay que decir si te vas de viaje, como hay que decir, por un mes... Bueno, sí, por... dos meses. Cuatro semanas. Dos meses son ocho. Mhm. Con esas primeras cuatro semanas que no te hagan las deducciones de tu cheque, ya pa la quinta semana el plan se cancela. Aunque tú llames-- aunque tú llames y des cuatro pagos directos, como no te los hicieron del cheque, pa la quinta semana se cancela el plan. Para esas cuatro semanas que tú hiciste los pagos directos, tienes cobertura activa, pero no importa porque pa la quinta semana, aunque llames y pagues... el plan se cancela. Como no agarraron las deducciones del cheque y para tener el plan activo, sí te tienen que estar haciendo constantemente las deducciones del cheque. Ya si por tes-- tres semanas no te hacen la deducción del cheque y pa la cuarta sí te la hacen, el plan todavía se mantiene activo porque no fueron cuatro semanas activas de deducciones no tomadas de tu cheque, pero- Claro, o sea, tendría que volver a hacerlas. Sí, y... Tendría que volver a hacerla. Y tienes que recordar que en dos temporadas te puedes inscribir en los primeros treinta días a-al partir de la fecha que recibes tu primer cheque o cuando la compañía está en periodo de inscripción. Hay que decir que se te cancela el plan y llamas para activarlo de nuevo. Um, ellos primero van a checar que la compañía esté en temporada de periodo de inscripción, que para ellos puedo fijar, creo que es en el mes, ah, es en el mes de octubre a noviembre. So, si no están en esas fechas de periodo de inscripción, te van a decir que tienes que esperarte hasta que vuelva la compañía en temporada de inscripción. Y no puede ser cualquier día en esos meses, tiene que ser a fuerzas cuando ya empiecen el periodo de inscripción. El año que fue, fue entre... octubre 21 hasta noviembre 27. Normalmente, son casi por los mismos días, pero a veces sí cambia. Ah, ok. Ah, ok, Stephanie, muchas gracias. Entonces, voy a llamar al cincuenta y dos dieciocho y pues les digo que estoy en el Enh-- Enhance y ya. Les doy el número a ver qué me dicen. Ok, listo. Sí, señor. Muchas gracias. De nada, que tengas un buen día. Igualmente. Muchas gracias por toda la información, muy amable. Gracias. Como siempre . Gracias. Gracias. Buenas noches. Gracias.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por comunicarte con Verizon Sonar Card. Habla Stefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Stefany, buenas tardes. Eh, mi nombre es Hugo Ceballos y quisiera que por favor me orientaras porque quisiera pedir una cita médica y, y quisiera saber a qué número puedo llamar para hacer la cita médica.

Speaker speaker\_0: Ok, ¿con qué agencia trabajas?

Speaker speaker\_1: Con HSS.

Speaker speaker\_0: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_1: Tres, tres, ocho, siete .

Speaker speaker\_0: ¿Tu primer nombre y apellido, por favor?

Speaker speaker\_1: Eh, Hugo Ceballos.

Speaker speaker\_0: Co-- por cuestiones de seguridad, ¿me puedes brindar tu dirección y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_1: Mi dirección... Eh, cuaren-- cuarenta, seis, siete, Wabash Avenue, San Diego, California.

Speaker speaker\_0: Ajá.

Speaker speaker\_1: Y mi fecha de nacimiento: septiembre 17 de 1969.

Speaker speaker\_0: Ok, gracias.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Ok, so tú tienes el plan MS Enhanced. Para ese plan requiere que te mantengas en la red. So, tienes que llamar a este número que te voy a dar. Me dices cuando estés listo.

Speaker speaker\_1: Sí estoy listo.

Speaker speaker\_0: Es ocho, cero, cero, cuatro, cinco, cuatro, cincuenta y dos.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Ajá. Sí es cierto. So, ocho, cero, cero, cuatro, cinco, cuatro, cinco, dos, uno, ocho.

Speaker speaker\_1: Sí, Stefany, yo llamé, pero me dijeron que, que cuál era mi plan y yo no sé qué plan tengo yo.

Speaker speaker\_0: Tú tienes el MS Enhanced. Um, el MS Enhanced.

Speaker speaker\_1: Les dije y no me-- dijeron que si tenía PPO o otro, otras cifras y yo les dije: "Ah, tengo el MS Enhanced". Y, y, y que, que, que si tenía otra información adicional, entonces no supe que-

Speaker speaker\_0: So, con la red multiplan tienes acceso a la mayoría de PPOs en la nación.

Speaker speaker\_1: ¿A la mayoría de PPOs?

Speaker speaker\_0: Ajá, en la nación. Y tienes, um, el plan MS Enhanced. Si quieres te puedo mandar el guía de beneficios, está en la página siete del guía. ¿Quieres que te lo mande?

Speaker speaker\_1: Sí, por favor.

Speaker speaker\_0: Okey, creo que yo me acuerdo cuando llamaste y creo que me preguntaste lo mismo.

Speaker speaker\_1: Sí, pero no había hecho cita, pero es que ya se me acabó mi medicina que traje de Colombia, y como extendí mi, mi, mi tiempo para trabajar aquí, porque vengo temporal, va a trabajar-

Speaker speaker\_0: Ah, okey, esta bien. Bueno-

Speaker speaker\_1: Entonces ni, no me pueden mandar la medicina porque no se puede . Tengo que... -que esto. Ajá. Entonces, Stefany, ¿este número estaría prácticamente en el PPO? ¿En MS Enhanced o no?

Speaker speaker\_0: Cuando llamas a ese número dice que... Permíteme, deja te lo envío. Dice: "Con la red multiplan ahora tienes acceso a la mayoría de PPOs en la nación que le ofrece". Y tú te tienes que mantener en la red. Con ese número que llames, um, tendrías que, pues, te, te ayudarían a encontrar a proveedores con ese plan que tienes, porque ese número es para ese plan específico, para el Enhanced, el que acaba en cinco dieciocho.

Speaker speaker\_1: Sí, es el que llamé.

Speaker speaker\_0: Um, pero déjame y te lo envío. Ya deja. Para que puedas ver lo que estoy viendo, que es-- ahí dice, eso es lo que te acabo de leer. Permíteme.

Speaker speaker\_1: Porque yo le dije: "¿Enhanced qué quiere decir?". Porque el muchacho me estaba traduciendo, pero es como ampliado, ¿no? Es como un servicio completo, ¿no? Quiere decir enhanced es completo.

Speaker speaker\_0: Enhanced, sí, porque ahí el MSPLX, ese es el más básico, luego el Enhanced es el, como decían, el que tiene más. Um, pero ya te acabo de enviar ese guía de beneficios. ¿Me puedes verificar que lo has recibido, por favor?

Speaker speaker\_1: Porque no hay un número específico como provider ID o algo así. Info guía de beneficios. Sí, sí, lo recibí.

Speaker speaker\_0: Cuando abras eso, um, vete a la página-

Speaker speaker\_1: El PDF.

Speaker speaker\_0: Ajá. Cuando abras eso, vete a la página siete.

Speaker speaker\_1: Está cargando... Página siete. Tres, cuatro... Um, cinco, siete. Red multiplan. Servicios médicos, seis.

Speaker speaker\_0: Donde, donde dice red multiplan, eso significa, um, el número que tienes que llamar para encontrar a la lista de proveedores. Dependiendo del plan que tú tengas, depende con qué número tengas que llamar. Como tú tienes el Stay Healthy MS Enhanced, tienes que llamar en el número que acaba en cincuenta y dos dieciocho.

Speaker speaker\_1: Aquí, pero mira, Stefany, que aquí dice: "Para encontrar proveedor de multiplan..." No, para el plan Stay Healthy, no es que-- ¿ese? No.

Speaker speaker\_0: No, tú tienes el, el Enhanced. Ese es el stay health, el básico, el que solamente te cubre visitas preventivas, pero tú tienes el que te cubre los dos beneficios de preventivos y también área médica. So, el que tú tenías que llamar es cinco, dos, uno, ocho. Que acaba en cinco, dos, uno, ocho.

Speaker speaker\_1: O sea que la niña yo creo que no sabe, no sé...

Speaker speaker\_0: Maybe, porque... No, no estoy segura por qué te dijeron eso. Porque ahí dice eso con la red Multiplan, la red significa, pues, ¿no? Las clientas de ellos. Am... Y con el plan que tú tienes, sí te tienes que mantener en la red. So, para encontrar a la lista de proveedores, tú tendrías que llamar el número que acaba en cinco, dos, uno, ocho, porque ese es el plan que tú tienes y ellos te pueden brindar la lista de los proveedores. So, no entiendo por qué te dijo eso.

Speaker speaker\_1: Le dije Enhance, le dije, le dije Enhance. Enhance.

Speaker speaker\_0: Y lo estás diciendo bien.

Speaker speaker\_1: Yo pedí el traductor porque, pues, o sea, yo quiero hablar bien español para-- porque es algo de salud y necesito que todo quede claro. Este... Eh... Pero no sé qué pasó. De todas maneras, voy a volver a llamarlos. Y, Stephanie, otra pregunta. Yo ahorita estoy en Texas, pero en unos tres meses me voy para Las Vegas. ¿Allá también podría buscar un proveedor en Las Vegas?

Speaker speaker\_0: Sí, solo tienes que llamar ese número, ese número que acaba en cinco, dos, uno, ocho, porque ese es el número que llamas y ellos te dan la lista de los proveedores.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. Entonces, este es el código que tengo que dar, ¿no? MSC Enhance, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Y luego, no sé si ellos pidan algo en tu tarjeta cuando llamas.

Speaker speaker\_1: Alguna información de tu payer, como el payer ID, employee ID number o employer ID. Ahí estará la tarjeta.

Speaker speaker\_0: Eso no-- Sí, eso ya todo está el número de póliza, todo eso está en la tarjeta que tienes que dice MSC Enhance.

Speaker speaker\_1: Ok. Le dije: "La póliza number es la del número de los números que hay acá", porque aquí hay varios números. ¿Qué número necesito? No, que tengo que, que es el



PPO, que mire el logo de Multiplan y ahí dice PPO o no sé qué.

Speaker speaker\_0: Déjame abrir. Déjame abrir tu tarjeta, porque con el plan que tú tienes, tienes dos beneficios. Tienes beneficios para las visitas preventivas y también tienes... Así para las visitas médicas. ¿Tú ibas para una visita preventiva o una así médica?

Speaker speaker\_1: Pre-preventiva es como que-

Speaker speaker\_0: Como unos chequeos.

Speaker speaker\_1: Como chequeos, un chequeo general. Porque creo que tengo la presión alta, entonces...

Speaker speaker\_0: Ah, ok.

Speaker speaker\_1: Sí. O sea... ??????????

Speaker speaker\_0: Sí, son los mismos números. Porque yo sé con que tú llames esos números y les digas el plan que tienes, pues...

Speaker speaker\_1: Claro.

Speaker speaker\_0: Normalmente ya solo te dan lo que necesitas. No sé por qué te están-

Speaker speaker\_1: Pero en la tarjeta no se mira... como... no se mira que diga PPO o algo así, ¿no?

Speaker speaker\_0: Déjame ver. Perdón, mi computadora está ??????????

Speaker speaker\_1: Porque dice Member, HSS, Pharmacy Elixir, Medical, Multiplan. Solo dice MSC Coverage, MSC Enhance.

Speaker speaker\_0: Entonces, si van a ser diferentes, ah... números de pólizas, pero todavía, como requiere que te mantengas en la red, todavía tendrías que llamar ese número. Ah... para encontrar proveedores con tu tarjeta preventiva, me está dando un número distinto.

Speaker speaker\_1: Ah, con-- pero, pues, ¿"preventiva" es que nunca has ido al médico o es como una cita general de revisión?

Speaker speaker\_0: Ah, sí. Como un chequeo físico...

Speaker speaker\_1: Un chequeo físico.

Speaker speaker\_0: Scaneo de cáncer, de este... de, eso es las visitas preventivas. Para ese en tu tarjeta está un número que acaba en cincuenta y dos, dieciocho.

Speaker speaker\_1: Mmm.

Speaker speaker\_0: Ocho, cero, cero, cuatro, cinco, cuatro, cincuenta y dos, dieciocho. Y para- Tu plan, ah... de APL, el número que a mí me parece es el que acaba en catorce, cero, tres. Si tú quieres puedes llamar esos dos números, el que te di y el-- también el que acaba en catorce, cero, tres. Ah, aunque este es para el... ¿Mm?

Speaker speaker\_1: ¿Cuatro, cinco, cuatro, catorce, cero, tres?

Speaker speaker\_0: Sí, también puedes llamar ese número, pero para el plan que tú tienes, a mí me parece el número que yo te dije, pero en tu tarjeta está el que acaba en catorce, cero, tres.

Speaker speaker\_1: Pero yo tengo en mi tarjeta el cincuenta y dos, dieciocho.

Speaker speaker\_0: ¿Cincuenta y dos, dieciocho?

Speaker speaker\_1: Sí, está en mi tarjeta, la que me mandaron.

Speaker speaker\_0: Ok, permíteme . Ok, sí, porque ese es para el MS -- si yo llamara el número que yo te di y les daría esa información, ah... porque ahí dice en el guía de beneficios... que te da... ese número te da acceso a las... agencias de PPO.

Speaker speaker\_1: ¿Cuál? ¿El catorce-- el cincuenta y dos, dieciocho? ¿O el catorce, cero, tres?

Speaker speaker\_0: Permíteme. Los dos te dan acceso al multiplan. Ese es el número que tú llamas para encontrar la lista de proveedores.

Speaker speaker\_1: Sí, voy a llamar otra vez al...

Speaker speaker\_0: Al que acaba en cincuenta y dos, dieciocho.

Speaker speaker\_1: Sí, voy a llamarlos otra vez y les digo que... pues que, que no, que es ese número que tengo en mi tarjeta. ¿Y qué pasa con el que dice providers core 90 degrees benefits? ¿Qué es ese? Ninety degrees.

Speaker speaker\_0: Noventa grados es para tu plan preventivo, porque para el plan que tú tienes, ellos tienen dos diferentes aseguranzas. Para el área de visitas preventivas, que sería como tus chequeos, esos va a ser los dueños noventa grados. Entonces, es una diferente compañía. Y para la parte médica, si hay que decir que te enfermas y vas al doctor, co-- esos son con APL, con APL.

Speaker speaker\_1: Mmm.

Speaker speaker\_0: Entonces, son dos diferentes dueños.

Speaker speaker\_1: Pero médica ... Entonces, no entiendo, porque yo quiero es hacer mi chequeo general.

Speaker speaker\_0: ¿General? Pero para tu chequeo general...

Speaker speaker\_1: Como que me revisen cómo está mi corazón, si la sal, el colesterol o, eh... algún-- ¿Sí me entiendes? Porque no estoy enfermo, estoy muy bien de salud, pero, pero quiero hacerme un, eh... examen general, a ver si...

Speaker speaker\_0: Todavía tienes que llamar al número del multiplan. Cuando te mandamos ese-- bueno, si quieres te mando, ah... te-- si quieres te mando esas dos tarjetas.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_0: A tu correo electrónico, pero ese es el número que uno tiene que llamar para encontrar a los proveedores. El que acaba en catorce, cero, tres.

Speaker speaker\_1: Ah, el catorce, cero, tres.

Speaker speaker\_0: Mm-hm. Pero con seis, ocho-

Speaker speaker\_1: Pero si el otro no lo encontramos, voy a llamar al catorce, cero, tres.

Speaker speaker\_0: Ok. Sí, porque ese número, ese, ese número que te, te estoy diciendo que acaba en ... es el número que enviamos cuando la gente llama y pide las tarjetas.

Speaker speaker\_1: Oh.

Speaker speaker\_0: Y ese es el número del multiplan.

Speaker speaker\_1: Mmm... ?????

Speaker speaker\_0: So, como tú tienes, ah... todavía tendrías que llamar ese número, porque ellos te dan la lista de los proveedores que sí toman esa aseguranza.

Speaker speaker\_1: El catorce, cero, tres.

Speaker speaker\_0: Correcto.

Speaker speaker\_1: Ah, ok.

Speaker speaker\_0: Pero todavía te voy a enviar a tu, ah...

Speaker speaker\_1: ¿Mi correo en las tarjetas?

Speaker speaker\_0: Sí, señor, por si... por si las quieres. Y ahí vas a enseñarte, ah... Déjame, mejor te las mando primero. En esas tarjetas van a estar-- también te van a enseñar números que puedes llamar para encontrar a proveedores. Pero si quieres te las envío primero y me dejás saber si las recibiste para que las puedas abrir y veas de lo que te estaba diciendo. Porque ahí están las mismas tarjetas. Permíteme.

Speaker speaker\_1: Cuando uno dice encontrar un proveedor es encontrar un médico, ¿no?

Speaker speaker\_0: Correcto. Ajá.

Speaker speaker\_1: Claro. Okey.

Speaker speaker\_0: Un médico que tome esa... de aseguranza.

Speaker speaker\_1: Ah, ese seguro.

Speaker speaker\_0: Como el plan que tú elegiste requiere que solamente utilices sus... como diciendo sus, ah, clínicas, es importante que uses un proveedor que sí toma ese seguro. Porque si hay que decir, si te sales de la red, mmm, y vas a una visita preventiva, no te lo van a cubrir porque no estás usando un doctor o una clínica que tome ese seguro.

Speaker speaker\_1: Afiliado a este... ¿Verdad?

Speaker speaker\_0: Sí, señor. Por eso te dicen en las, ah, tarjetas que tienes que llamar a esa, esa red que se llama Multiplan. El número del Multiplan te da... Ya cuando llamas, ellos te dan la lista de los proveedores. Me imagino que están, ah, afiliados y que están cerca de ti, pero nosotros no tenemos esas listas. Por eso uno tiene que llamar esos números. Pero no, no, no sé por qué te están preguntando todas esas cosas. Ese número que es-- está allí, hasta en el guía dice que es para el plan que tú tienes.

Speaker speaker\_1: Claro. ¿Y, y Bene ? ¿Maneja también, eh, Otro Network? ¿También maneja, pues, fuera de, de la red?

Speaker speaker\_0: Ah, ¿el plan que tú elegiste?

Speaker speaker\_1: Eh...

Speaker speaker\_0: O ¿los otros?

Speaker speaker\_1: No, este es el que

Speaker speaker\_0: So, los otros solo somos los administradores de beneficios, como diciendo los otros somos los que te inscribimos en los beneficios médicos o si tienes cualquier pregunta sobre los planes, nosotros te lo explicamos. Pero, ah, de la agencia, ellos el único plan que no requiere que te mantengas en la red es el de VIP Standard, pero ese VIP Standard, ah, siempre y cuando los doctores tomen ese seguro lo puedes usar. Siempre y cuando ellos sí acepten ese... esa aseguranza. Ah, y ese plan no te cubre las visitas preventivas. Tú tienes el plan que te cubre las visitas preventivas, como diciendo tus chequeos genéricos y también tus visitas médicas, si es que te enfermas. Ah, los otros planes...

Speaker speaker\_1: Algunas cosas no...

Speaker speaker\_0: Solamente las visitas preventivas, que es el MSTLRX o como el VIP Standard que solamente te cubre visitas médicas si es que te enfermas.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_0: Pero ya te la envié. ¿Puedes checar tu correo para asegurarme que sí lo recibiste?

Speaker speaker\_1: Tarjeta temporal. Ah... Está cargando.

Speaker speaker\_0: Porque mira, en el correo que yo te acabo de enviar es el número del Multiplan, pero cuando abres tus tarjetas hay un número distinto, pero yo todavía llamaría... Déjame preguntar, dame un segundo.

Speaker speaker\_1: Bajaste. Este plan.

Speaker speaker\_0: Ok, muchas gracias por tu espera. Sí, yo llamaría el número que acaba en, am... cincuenta y dos, dieciocho.

Speaker speaker\_1: ¿cincuenta y dos, dieciocho?

Speaker speaker\_0: Ajá, porque ese es el mismo número que estoy viendo en el guía.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Y también para tu plan preventivo. So, yo llamaría el número que yo te diera. Que yo te di, si no el que acaba en catorce...

Speaker speaker\_1: Cero tres.

Speaker speaker\_0: Sí, porque me acaban de decir que eso es normalmente el número que ponen, pero eso es para el telere x. Yo ya-- yo llamaría el número que yo te brindé, que es el que acaba en el, am... en cincuenta y dos, dieciocho, porque ese es el mismo número que también está para el telere x. Pero bueno, yo llamaría el que acaba en cinco, dos, uno, ocho, porque ese es para el plan que tú tienes.

Speaker speaker\_1: Ah, ok.

Speaker speaker\_0: ¿Ok?

Speaker speaker\_1: Ah, bueno. Yo voy a-

Speaker speaker\_0: Ok. Pues si te dicen algo, pues, pues siempre cuán-- siempre puedes llamar, am, pero, pues esa es de verdad que la información que ellos necesitan. Que si estás-

Speaker speaker\_1: Porque, mira, que... Lo que estoy viendo, Estefanía, es que en la, en la APL al menos te dice póliza, póliza, the policy number.

Speaker speaker\_0: Ajá.

Speaker speaker\_1: O sea, tienes como una, un ID, ¿no? El número de la póliza n-- tiene el número en el APL, pero en el otro no pregunta... E-e-ese, o sea, como el número de asegurado y el número de la póliza en el, en el que diceee en, el primero, no en el A-APL, si en el otro no te, no te dice póliza, número de la póliza ni nada.

Speaker speaker\_0: ¿El que dice noventa grados?

Speaker speaker\_1: Sí. Solo te dan dos... Si lo miras, no dice p-- número de póliza ni... Solo como employee ID y grupo, número-

Speaker speaker\_0: No, sí vi. No sé si tú lo puedas ver, pero no sé cómo aparezca en el teléfono, pero yo puedo ver el número de póliza. Es-

Speaker speaker\_1: ¿Cuál es?

Speaker speaker\_0: Seis, cuatro, cinco, cinco, seis . Dice, pero dice E de A. No, dice E de I, ID, seis, cuatro, cinco, cinco, seis. Y también dice employee ID D46002130.

Speaker speaker\_1: Sí, ese lo miro. El, el otro, el primero que me dices, ¿cuál es? ¿El...?

Speaker speaker\_0: Dice providers, dice medo-... Dice medical claim submission. Am, E de I, seis, cuatro, cinco, cinco, seis. ¿No te está apareciendo esa parte?

Speaker speaker\_1: Mmm, no. Es de I...

Speaker speaker\_0: Luego dice payer ID, ¿no?

Speaker speaker\_1: Oh.

Speaker speaker\_0: Seis, cuatro, cinco.

Speaker speaker\_1: Pero dice...

Speaker speaker\_0: Y luego va a decir noventa grados.

Speaker speaker\_1: ¡Oh! Payer ID, seis, cuatro, cinco, cinco, seis. Sí, ese sí. Solo ese. Payer ID, ese.

Speaker speaker\_0: Lo de medical, Alexa...

Speaker speaker\_1: Medical, sí. Enhance, sí.

Speaker speaker\_0: So, esta es la tarjeta que-

Speaker speaker\_1: Pero se las pides-

Speaker speaker\_0: Que tú necesitas si vas a tus visitas preventivas. La que dice APL es para la... si es que te enfermas o te lastimas o vas a la sala de emergencia, al urgent care, usas la de APL. Para tus visitas preventivas es noventa grados. Y al parecer llamas el mismo número, cinco, dos, uno, ocho.

Speaker speaker\_1: Ah, ok, perfecto.

Speaker speaker\_0: ¿Ok?

Speaker speaker\_1: Te quería hacer una pregunta, otra pregunta. Eh, por ejemplo, como nosotros trabajamos temporal aquí en esta compañía.

Speaker speaker\_0: Ajá.

Speaker speaker\_1: Y yo me voy en dos meses de viaje, pero como a mí no me paga-- no, no tengo...

Speaker speaker\_0: Las deducciones del empleo.

Speaker speaker\_1: Las deducciones yo las puedo hacer... ¿Puedo hacerlas en otro país? ¿Puedo-- aunque sea paga a la primera?

Speaker speaker\_0: Lo único malo es que para mantener tu plan activoSe tienen que hacer deducciones del cheque. Connnn cuatro deducciones seguidas que no te hagan de tu cheque, pa la quinta semana el plan se cancela, aunque llames y hagas pagos directos por esas cuatro semanas. Con que no hagan, um, la deducción de tu cheque por cuatro semanas seguidas, pa la quinta semana se cancela el plan. Sí, es el único mmmal. So, hay que decir si te vas de viaje, como hay que decir, por un mes... Bueno, sí, por... dos meses.

Speaker speaker\_1: Cuatro semanas. Dos meses son ocho.

Speaker speaker\_0: Mhm. Con esas primeras cuatro semanas que no te hagan las deducciones de tu cheque, ya pa la quinta semana el plan se cancela. Aunque tú llames-- aunque tú llames y des cuatro pagos directos, como no te los hicieron del cheque, pa la

quinta semana se cancela el plan. Para esas cuatro semanas que tú hiciste los pagos directos, tienes cobertura activa, pero no importa porque pa la quinta semana, aunque llames y pagues... el plan se cancela. Como no agarraron las deducciones del cheque y para tener el plan activo, sí te tienen que estar haciendo constantemente las deducciones del cheque. Ya si por tes-- tres semanas no te hacen la deducción del cheque y pa la cuarta sí te la hacen, el plan todavía se mantiene activo porque no fueron cuatro semanas activas de deducciones no tomadas de tu cheque, pero-

Speaker speaker\_1: Claro, o sea, tendría que volver a hacerlas.

Speaker speaker\_0: Sí, y...

Speaker speaker\_1: Tendría que volver a hacerla.

Speaker speaker\_0: Y tienes que recordar que en dos temporadas te puedes inscribir en los primeros treinta días a-al partir de la fecha que recibes tu primer cheque o cuando la compañía está en periodo de inscripción. Hay que decir que se te cancela el plan y llamas para activarlo de nuevo. Um, ellos primero van a checar que la compañía esté en temporada de periodo de inscripción, que para ellos puedo fijar, creo que es en el mes, ah, es en el mes de octubre a noviembre. So, si no están en esas fechas de periodo de inscripción, te van a decir que tienes que esperarte hasta que vuelva la compañía en temporada de inscripción. Y no puede ser cualquier día en esos meses, tiene que ser a fuerzas cuando ya empiecen el periodo de inscripción. El año que fue, fue entre... octubre 21 hasta noviembre 27. Normalmente, son casi por los mismos días, pero a veces sí cambia.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. Ah, ok, Stephanie, muchas gracias. Entonces, voy a llamar al cincuenta y dos dieciocho y pues les digo que estoy en el Enh-- Enhance y ya. Les doy el número a ver qué me dicen.

Speaker speaker\_0: Ok, listo. Sí, señor.

Speaker speaker\_1: Muchas gracias.

Speaker speaker\_0: De nada, que tengas un buen día.

Speaker speaker\_1: Igualmente. Muchas gracias por toda la información, muy amable.

Speaker speaker\_0: Gracias.

Speaker speaker\_1: Como siempre .

Speaker speaker\_0: Gracias.

Speaker speaker\_1: Gracias. Buenas noches.

Speaker speaker\_0: Gracias.