

## Transcript: Francesca

**Baez-5267646903173120-6723014019727360**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamar a Benefits 10 O Card. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? Hola, este, espérese un segundito, por favor. Hace días yo estoy intentando comunicarme porque, bueno, estoy con un seguro, pues, tengo un seguro y, este... Y me dijeron... No, no, no. Este, fíjese que me dijeron que me iban a mandar, que le iban a dar un seguro, un seguro, como una tarjeta virtual para mí, pero me llegaba mi tarjeta física y yo quería... Yo quería saber si, pues, si me la podía, me podrían dar el número, que es lo que me interesa a mí, porque tengo una emergencia médica. Ok, vamos a entrar a la cuenta a ver cuál es el doctor que usted tiene, cuáles son los-- digo, el plan que usted tiene, cuáles son los últimos cuatro dígitos del seguro social y la agencia temporal con la que trabaja. Sí, doce veintiséis y la agencia HSS. Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento para asegurarnos de que estoy en la cuenta correcta. Sí. Este, fecha de nacimiento: 30 de abril de 1989. Y la dirección: 300 North 13th St, Saratoga, Wyoming. Tenemos aquí un número para comunicarnos con usted. Es el tres cero siete, tres veintinueve, treinta y cuatro, cuarenta y dos. El mismo que aparece que está llamando con... Sí, ajá, exacto. Y tenemos su correo electrónico como: suprimernombresreyes@icloud.com. Sí. Ok, veamos si la tarjeta ya está lista. El plan suyo no requiere network, no requiere red. Puede ir a cualquier oficina siempre y cuando ellos trabajen con su aseguranza, que viene siendo American Public Life. Ok. Denme un segundo. Estoy esperando que el sistema termine de cargar para ver si la tarjeta la tenemos. Ok, perfecto. Ok. Ya tenemos acceso a la tarjeta suya. Se la voy a enviar al correo que le acabo de verificar. Sí, ay, gracias, muchísimas gracias. Por supuesto, va a estar en ese correo como un documento PDF. Sí, sí, por supuesto. Ok. Le estaría llegando, disculpe, de info@benefitsocar.com y estaría titulada tarjeta temporal. Ok, ok. También le tengo que avisar... La compañía de su aseguranza solamente hace una tarjeta virtual, no hacen tarjetas electrónicas. Sí veo aquí que basado en la-- en la nota que pusimos, la última vez que se habló con usted, ya le pusieron mandado. Sí. Sí, aparece aquí que ya pusieron ese mandado el 18 de este mes, el lunes de esta semana, para que también le manden la copia física a casa. Lo más que se debería de tomar después del día de hoy debería de ser de tres a cuatro semanas. Después de las cuatro semanas, si todavía no le ha llegado, denos una llamada para que podamos poner otro pedido más para ver qué pasó con el anterior. Ok. O-pero digamos que con la-- ahorita con la tarjeta, con lo que me mande usted, yo puedo ya usarlo, ¿verdad? Sí, señora. Correcto. Viene siendo lo mismo. Usted tiene la física. La única diferencia es que solamente la tiene digital. Incluso, si desea, si no se siente cómoda andando con una digital, puede incluso imprimir la que le mandamos hoy y mantenerla en su cartera hasta que le llegue la física. Ok, sí, perfecto. Oiga, mire, disculpe, una pregunta más. Es que me estoy haciendo un poco así como bien acelerada. Este, este seguro que yo

agarré, ese plan, ¿incluye cirugía? Veamos. Ok, el plan VIP Standard dice que para las cirugías en un hospital, centro hospitalario para pacientes ambulatorios o un centro de cirugías, se estaría cubriendo doscientos cincuenta dólares de la tarifa. Y si la cirugía es un consultorio médico, le cubriría ciento veinticinco dólares de la tarifa dos veces al año. Pero no le cubriría cirugía preventiva ese plan. ¿Cómo es una cirugía preventiva? ¿Como una cirugía así como de emergencia o cómo? No, una cirugía de emergencia no es preventiva. Las cirugías preventivas usualmente son las cirugías que le hacen a usted para que usted no esté más enferma de lo que ya está. Oh. No me lo cubre, entonces. Porque, mire, sinceramente yo me voy a hacer una operación, pero tengo un diagnóstico de posibilidad de cáncer. Entonces, ah... me imagino que no me la cubre, ¿verdad? O sea, no sé. Mmm, ¿le puedo dar el número de la aseguranza para verificar? Porque si nos basamos en explicaciones de diccionario, este, no... Supuestamente, una cirugía preventiva vendría siendo el procedimiento cirugístico que le están realizando para extirpar un órgano o glándula que no presente signos de cáncer con el objetivo de prevenir su aparición. Lo que yo recomendaría hacer es hablar con su aseguranza, porque cuando tiene que ver con un seguro médico, cada aseguranza es diferente. Ellos tienen sus próximos términos y condiciones. Si sabe específicamente el nombre de la cirugía que le van a hacer, les recomiendo que hable con servicio al cliente y le pregunte a ellos si esa cirugía estaría cubierta o no debajo del plan que usted tiene en estos momentos. Sí, es que me dijeron de que podía hacer cambios hasta el 27. Podría hacer los cambios, me dijeron, hasta el 27 de este mes. Y, y yo quería, bueno, preguntarle, ¿hay algún...? ¿Hay alguno de esos, de esos planes que me cubra la cirugía preventiva? Vamos a ver. Deme un momento, la voy a poner en una breve espera para verificar con mis compañeros de trabajo, porque basado en la información que tenemos de la guía de beneficios, no estoy viendo que de los planes que ellos ofrezcan lo cubran. Pero déjeme doble-chequear con ellos a ver si estoy viendo todo correctamente, ¿ok? Ok. Déjeme pues a breve espera y ya vuelvo. Sí. Gracias. Gracias por esperar, señora Molinares. Sí, muchas gracias. Yo- Le recomendamos que hable directamente con la aseguranza, porque basado en la información que nosotros tenemos, no queda claro si estaría o no estaría cubierta la cirugía preventiva y los otros planes médicos que ofrecen, que no sea en el que usted está ahora mismo, que es el VIP Standard. Ok. ¿Y el número de la, de la aseguranza no es este entonces? No, no, este, el número donde usted llamó es para nosotros, los administradores de la aseguranza. Pero si tiene un papel y lápiz, le puedo dar el número de las otras dos aseguranzas. Bueno, de la suya y de la otra aseguranza. Ajá, ok. ¿Ok? El del plan suyo es APL. APL. Y el número es ochocientos... Ochocientos... Sí, sí. 256... Sí. 8606. Ok. ¿Ok? Y el otro viene siendo para el plan que le estaría apareciendo en la página tres, si tiene, eh, acceso a la guía, que viene siendo el otro plan, que es el MSC Enhanced. MSC Enhanced. Ok. Y viene siendo noventa de grados. Ninety degree. Noventa grados. Noventa grados. Noventa grados viene siendo el nombre de la aseguranza. Oh. Oooh. Ok. Y el número es ochocientos... Sí. Ocho, tres, tres... Sí. Cuatro, dos, nueve, seis. Ya. Ok. Ah, ok. Entonces, para llamar, digamos, para saber si, si tienen algún seguro que cubra eso, ese es el último número que me dijo, ¿verdad? Sí, eso es lo que usted va a hacer es que cuando llame al primer número que yo le di, le puede preguntar si el nombre específico de la cirugía suya está cubierta en general con su plan que usted tiene en estos momentos. Ok. El segundo número que le di es para el otro plan, que es el MSC Enhanced, para ver si ese plan cubriría o no cubriría esa cirugía, al igual que si se le estarían cubriendo o si la estarían

contando como un, una condición preexistente, que le recomiendo que le pre-verifique eso con ambas aseguranzas. Si la cirugía suya estaría co-- considerada una situación preexistente, dado que usted se hizo activa fue este lunes. Ya entiendo. Sí, sí. Bueno, ok. Muchísimas gracias. Voy a llamar. Por supuesto, espero que tenga muy buen día. Gracias. Y ya después llamar a Benefits and Accrual el día de hoy. Gracias.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias por llamar a Benefits 10 O Card. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Hola, este, espérese un segundito, por favor. Hace días yo estoy intentando comunicarme porque, bueno, estoy con un seguro, pues, tengo un seguro y, este... Y me dijeron... No, no, no. Este, fíjese que me dijeron que me iban a mandar, que le iban a dar un seguro, un seguro, como una tarjeta virtual para mí, pero me llegaba mi tarjeta física y yo quería... Yo quería saber si, pues, si me la podía, me podrían dar el número, que es lo que me interesa a mí, porque tengo una emergencia médica.

Speaker speaker\_1: Ok, vamos a entrar a la cuenta a ver cuál es el doctor que usted tiene, cuáles son los-- digo, el plan que usted tiene, cuáles son los últimos cuatro dígitos del seguro social y la agencia temporal con la que trabaja.

Speaker speaker\_2: Sí, doce veintiséis y la agencia HSS.

Speaker speaker\_1: Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento para asegurarnos de que estoy en la cuenta correcta.

Speaker speaker\_2: Sí. Este, fecha de nacimiento: 30 de abril de 1989. Y la dirección: 300 North 13th St, Saratoga, Wyoming.

Speaker speaker\_1: Tenemos aquí un número para comunicarnos con usted. Es el tres cero siete, tres veintinueve, treinta y cuatro, cuarenta y dos. El mismo que aparece que está llamando con...

Speaker speaker\_2: Sí, ajá, exacto.

Speaker speaker\_1: Y tenemos su correo electrónico como: suprimernombresreyes@icloud.com.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok, veamos si la tarjeta ya está lista. El plan suyo no requiere network, no requiere red. Puede ir a cualquier oficina siempre y cuando ellos trabajen con su aseguranza, que viene siendo American Public Life.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Denme un segundo. Estoy esperando que el sistema termine de cargar para ver si la tarjeta la tenemos. Ok, perfecto. Ok. Ya tenemos acceso a la tarjeta suya. Se la voy a enviar al correo que le acabo de verificar.

Speaker speaker\_2: Sí, ay, gracias, muchísimas gracias.

Speaker speaker\_1: Por supuesto, va a estar en ese correo como un documento PDF.

Speaker speaker\_2: Sí, sí, por supuesto. Ok.

Speaker speaker\_1: Le estaría llegando, disculpe, de info@benefitsocar.com y estaría titulada tarjeta temporal.

Speaker speaker\_2: Ok, ok.

Speaker speaker\_1: También le tengo que avisar... La compañía de su aseguranza solamente hace una tarjeta virtual, no hacen tarjetas electrónicas. Sí veo aquí que basado en la-- en la nota que pusimos, la última vez que se habló con usted, ya le pusieron mandado.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Sí, aparece aquí que ya pusieron ese mandado el 18 de este mes, el lunes de esta semana, para que también le manden la copia física a casa. Lo más que se debería de tomar después del día de hoy debería de ser de tres a cuatro semanas. Después de las cuatro semanas, si todavía no le ha llegado, denos una llamada para que podamos poner otro pedido más para ver qué pasó con el anterior.

Speaker speaker\_2: Ok. O-pero digamos que con la-- ahorita con la tarjeta, con lo que me mande usted, yo puedo ya usarlo, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, señora. Correcto. Viene siendo lo mismo. Usted tiene la física. La única diferencia es que solamente la tiene digital. Incluso, si desea, si no se siente cómoda andando con una digital, puede incluso imprimir la que le mandamos hoy y mantenerla en su cartera hasta que le llegue la física.

Speaker speaker\_2: Ok, sí, perfecto. Oiga, mire, disculpe, una pregunta más. Es que me estoy haciendo un poco así como bien acelerada. Este, este seguro que yo agarré, ese plan, ¿incluye cirugía?

Speaker speaker\_1: Veamos. Ok, el plan VIP Standard dice que para las cirugías en un hospital, centro hospitalario para pacientes ambulatorios o un centro de cirugías, se estaría cubriendo doscientos cincuenta dólares de la tarifa. Y si la cirugía es un consultorio médico, le cubriría ciento veinticinco dólares de la tarifa dos veces al año. Pero no le cubriría cirugía preventiva ese plan.

Speaker speaker\_2: ¿Cómo es una cirugía preventiva? ¿Como una cirugía así como de emergencia o cómo?

Speaker speaker\_1: No, una cirugía de emergencia no es preventiva. Las cirugías preventivas usualmente son las cirugías que le hacen a usted para que usted no esté más enferma de lo que ya está.

Speaker speaker\_2: Oh. No me lo cubre, entonces. Porque, mire, sinceramente yo me voy a hacer una operación, pero tengo un diagnóstico de posibilidad de cáncer. Entonces, ah... me imagino que no me la cubre, ¿verdad? O sea, no sé.

Speaker speaker\_1: Mmm, ¿le puedo dar el número de la aseguranza para verificar? Porque si nos basamos en explicaciones de diccionario, este, no... Supuestamente, una cirugía preventiva vendría siendo el procedimiento cirugístico que le están realizando para extipar un órgano o glándula que no presente signos de cáncer con el objetivo de preven-prevenir su aparición. Lo que yo recomendaría hacer es hablar con su aseguranza, porque cuando tiene que ver con un seguro médico, cada aseguranza es diferente. Ellos tienen sus próximos términos y condiciones. Si sabe específicamente el nombre de la cirugía que le van a hacer, les recomiendo que hable con servicio al cliente y le pregunte a ellos si esa cirugía estaría cubierta o no debajo del plan que usted tiene en estos momentos.

Speaker speaker\_2: Sí, es que me dijeron de que podía hacer cambios hasta el 27. Podría hacer los cambios, me dijeron, hasta el 27 de este mes. Y, y yo quería, bueno, preguntarle, ¿hay algún...? ¿Hay alguno de esos, de esos planes que me cubra la cirugía preventiva?

Speaker speaker\_1: Vamos a ver. Deme un momento, la voy a poner en una breve espera para verificar con mis compañeros de trabajo, porque basado en la información que tenemos de la guía de beneficios, no estoy viendo que de los planes que ellos ofrezcan lo cubran. Pero déjeme doble-chequear con ellos a ver si estoy viendo todo correctamente, ¿ok?

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Déjeme pues a breve espera y ya vuelvo.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Gracias. Gracias por esperar, señora Molinares.

Speaker speaker\_2: Sí, muchas gracias. Yo-

Speaker speaker\_1: Le recomendamos que hable directamente con la aseguranza, porque basado en la información que nosotros tenemos, no queda claro si estaría o no estaría cubierta la cirugía preventiva y los otros planes médicos que ofrecen, que no sea en el que usted está ahora mismo, que es el VIP Standard.

Speaker speaker\_2: Ok. ¿Y el número de la, de la aseguranza no es este entonces?

Speaker speaker\_1: No, no, este, el número donde usted llamó es para nosotros, los administradores de la aseguranza. Pero si tiene un papel y lápiz, le puedo dar el número de las otras dos aseguranzas. Bueno, de la suya y de la otra aseguranza.

Speaker speaker\_2: Ajá, ok.

Speaker speaker\_1: ¿Ok? El del plan suyo es APL.

Speaker speaker\_2: APL.

Speaker speaker\_1: Y el número es ochocientos...

Speaker speaker\_2: Ochocientos...

Speaker speaker\_1: Sí, sí. 256...

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: 8606.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: ¿Ok? Y el otro viene siendo para el plan que le estaría apareciendo en la página tres, si tiene, eh, acceso a la guía, que viene siendo el otro plan, que es el MSC Enhanced.

Speaker speaker\_2: MSC Enhanced. Ok.

Speaker speaker\_1: Y viene siendo noventa de grados. Ninety degree. Noventa grados. Noventa grados . Noventa grados viene siendo el nombre de la aseguranza.

Speaker speaker\_2: Oh. Oooh. Ok.

Speaker speaker\_1: Y el número es ochocientos...

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Ocho, tres, tres...

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Cuatro, dos, nueve, seis.

Speaker speaker\_2: Ya. Ok. Ah, ok. Entonces, para llamar, digamos, para saber si, si tienen algún seguro que cubra eso, ese es el último número que me dijo, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, eso es lo que usted va a hacer es que cuando llame al primer número que yo le di, le puede preguntar si el nombre específico de la cirugía suya está cubierta en general con su plan que usted tiene en estos momentos.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: El segundo número que le di es para el otro plan, que es el MSC Enhanced, para ver si ese plan cubriría o no cubriría esa cirugía, al igual que si se le estarían cubriendo o si la estarían contando como un, una condición preexistente, que le recomiendo que le pre-verifique eso con ambas aseguranzas. Si la cirugía suya estaría co-- considerada una situación preexistente, dado que usted se hizo activa fue este lunes.

Speaker speaker\_2: Ya entiendo. Sí, sí. Bueno, ok. Muchísimas gracias. Voy a llamar.

Speaker speaker\_1: Por supuesto, espero que tenga muy buen día.

Speaker speaker\_2: Gracias.

Speaker speaker\_1: Y ya después llamar a Benefits and Accrual el día de hoy.

Speaker speaker\_2: Gracias.