

## Transcript: Francesca

**Baez-5743505324851200-5514512197697536**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias, muy amable por beneficernos. Acá mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? ¿Cómo está, Francesca? Mi nombre es Aris Pérez. Bien, ¿y usted? Muy bien, gracias a Dios. Eh, mira, Francesca, nosotros tenemos esto de Surge, la parte de Surge, laaa agencia que nos emplea. Pero va a creer que tenemos ya casi seis meses con el seguro este y no hemos podido encontrar un médico que nos atienda. Siempre están diciendo que están llenos, que no tienen espacio. Y yo vivo en Columbo y tuve que ir hasta Indianápolis a Franciscano para que me pudieran dar un refill de mi medicina y solo me dieron pa dos semanas y yo tomo de por vida li-livotiroxina yyy-y tomo también para mi diabetes y ya ando bien preocupada por eso, porque no encuentro un doctor que me... que me esté dando mi medicina y no sé qué hacer. Ok, lamentablemente nosotros solamente administramos su aseguranza médica. La única manera que la podría asistir en ese problema sería transfiriéndola al MultiPlan Network a ver si ellos la pueden- Asistir en buscar dónde serían los doctores en su área que sí trabajan con ese plan y que están dentro de la red, si es que la red es necesaria con su plan médico. Sí, si la vez pasada me enviaron toda la lista, pero a todos los que llamamos, uno que no hablaban español y lo otro de que no tenían espacio. Y por fin llamé a un-- a-a esas clínicas que se llaman-- que son como urgent care, que se llaman clínicaaaa... Ay, de la Franciscana y ellas son los que me atendieron. Ellos sí me atendieron bien rápido y bien amables. Pero ellos me-- la doctora me dijo que tenía que buscar un doctor de cabecera y que tenía que buscar ese doctor porque ellos solo me iban a dar medicinas por dos semanas. Figúrese usted. Ok, lo siento mucho. Nosotros no tenemos acceso para ninguna de esa información. Lo único que nosotros tenemos acceso es a la guía de beneficios de las agencias de empleo para poder asistir a inscribir o cancelar beneficios. Pero lamentablemente no tenemos ninguna otra manera de asistirla con su específico problema. Lo único que puedo hacer es transferirla al MultiPlan Network, porque es que nosotros no tenemos acceso a esa lista de doctores, lo siento. Sí. Ok. Eh... Ok. Ya que usted dice que no nos puede ayudar en esa otras cosas, ¿cómo yo hago para agregar el plan deee-de visión? Tendría que chequear a ver si usted es elegible. ¿Con cuál agencia de empleo me dijo que trabajaba? Surge. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? 0194. Por motivos de seguridad, por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento. Mi fecha de nacimiento es 11/29/1969. Y la dirección, María. . 275 Norma Rose. Apartamento tres cero nueve. Columbus, Indiana. 47201. 47201. Tenemos el número de contacto: 574-520-0272. Sí, señorita, es el mismo. Y tiene un correo electrónico como arisperez2@gmail.com. Sí. Ok. En este momento, señora Pérez no sería elegible para inscribirse en un plan adicional porque no tiene periodo de compañía o personal abierto. ¿Usted perdió la aseguranza con otra compañía para ese plan dental o solamente tiene los beneficios con Surge en estos

momentos sin ninguna otra compañía? No, solo porque-- No, porque el problema es que yo vengo de me-- me cambié de estado de Florida a Indiana. Entonces, en Florida tenía un seguro médico, pero aquí no. Entonces como nos dieron este la compañía, pues tomamos la decisión de agarrar este, pero parece que no me está funcionando. Creo que la razón por la cual siente que el plan no le está funcionando es porque el plan al cual usted fue inscrita formó parte de la com-- de la política de compañía de Surge de autoinscripciones. La política de la autoinscripción solamente toma efecto en el plan médico preventivo. Ese plan, al ser preventivo, no le estaría cubriendo los servicios que le llaman indemnización hospitalaria, como las visitas a un doctor de cabecera o primaria no estarían cubiertas bajo ese plan. Solamente estarían cubiertos los servicios preventivos como sus detecciones paraaaa la salud, por ejemplo, deficiencia de hierro, presión arterial, cáncer colateral, al igual que las consultas para una dieta saludable, eh, ver los rayos V del sol o dejar de fumar, sus vacunas preventivas como la del tetanos, varicela o pertusis y medicamentos cubiertos bajo este plan vendrían siendo los genéticos preventivos, al igual que lo que estarían cubiertos bajo la membresía de Free Rx que el plan incluye, al igual que también le cubre un paquete de servicios virtuales para urgencias. Pero este plan no la viene cubriendo nada que viene considerándose como servicios hospitalarios, como sus visitas al doctor, emergencia o sala de urgencias, al igual que las cirugías. Esos serían cosas que no estarían cubiertas bajo este plan. Entonces, este plan no... mmm, no puedo tener un médico donde el médico me, me atienda con este seguro y me diga: "Sí, yo te voy a mandar los refiles de tu medicina, te voy a hacer los exámenes". ¿Nada de eso? Eso no se lo puedo responder por la siguiente cosa. Con este plan usted puede ir a que la atiendan en la oficina de un doctor de primaria. Lo único es que todo servicio que no sea preventivo no estaría cubierto bajo este plan. Cada que plan solamente es preventivo. Con la membresía del Free X todavía sí le pueden poner medicamentos que no sean específicamente genéticos o preventivos, pero el servicio específico de que la vea el doctor, ese cobro de la visita, no está cubierto bajo este plan. Digamos que usted tiene que ir al doctor porque quiere, se siente mareada o tiene una tos o algo, eso no es preventivo, no lo va a cubrir el plan. Ah, bueno. ¿Y cómo yo hago entonces para cancelar eso? Porque estoy pagando esto por gusto. ¿Qué le puedo poner? El pedido de la cancelación vendría tomándose de siete a diez días laborales para procesarse y tendría la posibilidad de experimentar de una o dos deducciones más mientras estaría completando. Sí, sí, es mejor porque así yo si tengo que ir a Urs Ghenquer y pagar para que me den más medicina, lo voy a hacer. Pero si yo voy a estar pagando este seguro médico y no me sirve para lo que yo lo necesito, como yo le expliqué a la persona cuando lo tomé, entonces no estoy haciendo nada. Entendido, ya le puse el pedido. Tome en cuenta que puede ver esa una o dos deducciones más mientras se completa esa cancelación. Ah, ok, entonces, deducciones más, porque yo voy ahora, porque yo necesito ahora buscar un plan de salud que yo llamo a los agentes y me lo ponen y ya está vigente para el mes que viene y para mientras eso tengo que ir a pagar un doctor para que me pueda enviar medicina. Si usted no pudiera inscribirse en beneficios hasta agosto del próximo año, porque es cuando su compañía tiene el periodo de inscripción abierto. Sí, pero es que el problema, que de qué me sirve si no tengo un doctor. No, señora Pérez, no le estoy diciendo que se quede con el plan, simplemente le estoy avisando que la próxima vez cuando usted se va a poder inscribir vendría siendo hasta agosto. Durante agosto de 2025 usted se puede inscribir en un plan médico nuevo si usted desea. No le estoy diciendo que se quede con el que acaba de

cancelar, simplemente le estoy avisando cuando usted va a ser elegible para poder inscribirse en uno diferente. Sí, el que yo voy a buscar es de lo que da el estado que uno paga. Ok. Uno lo llama here, que me entiende, pero para mientras voy a aparecer con esto y entonces no me van a poder hacer nada. Entonces yo voy a tener que ir a pagar un médico. Eso es lo que va pasando. Bueno, muchas gracias de todas maneras. Igual voy a esperar que me cancelen esto. Voy a ver cómo hago para conseguir una clínica que me atienda aunque tenga que pagar. Entiendo, lamento mucho. Espero que tenga muy buen día y si cualquier cosa cree que podemos asistirle, no dude en darnos una llamada para atrás. Ok, muchas gracias.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias, muy amable por beneficernos. Acá mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: ¿Cómo está, Francesca? Mi nombre es Aris Pérez.

Speaker speaker\_1: Bien, ¿y usted?

Speaker speaker\_2: Muy bien, gracias a Dios. Eh, mira, Francesca, nosotros tenemos esto de Surge, la parte de Surge, laaa agencia que nos emplea. Pero va a creer que tenemos ya casi seis meses con el seguro este y no hemos podido encontrar un médico que nos atienda. Siempre están diciendo que están llenos, que no tienen espacio. Y yo vivo en Columbo y tuve que ir hasta Indianápolis a Franciscano para que me pudieran dar un refill de mi medicina y solo me dieron pa dos semanas y yo tomo de por vida li-livotiroxina yyy-y tomo también para mi diabetes y ya ando bien preocupada por eso, porque no encuentro un doctor que me... que me esté dando mi medicina y no sé qué hacer.

Speaker speaker\_1: Ok, lamentablemente nosotros solamente administramos su aseguranza médica. La única manera que la podría asistir en ese problema sería transfiriéndola al MultiPlan Network a ver si ellos la pueden- Asistir en buscar dónde serían los doctores en su área que sí trabajan con ese plan y que están dentro de la red, si es que la red es necesaria con su plan médico.

Speaker speaker\_2: Sí, si la vez pasada me enviaron toda la lista, pero a todos los que llamamos, uno que no hablaban español y lo otro de que no tenían espacio. Y por fin llamé a un-- a-a esas clínicas que se llaman-- que son como urgent care, que se llaman clínicaaaa... Ay, de la Franciscana y ellas son los que me atendieron. Ellos sí me atendieron bien rápido y bien amables. Pero ellos me-- la doctora me dijo que tenía que buscar un doctor de cabecera y que tenía que buscar ese doctor porque ellos solo me iban a dar medicinas por dos semanas. Figúrese usted.

Speaker speaker\_1: Ok, lo siento mucho. Nosotros no tenemos acceso para ninguna de esa información. Lo único que nosotros tenemos acceso es a la guía de beneficios de las agencias de empleo para poder asistir a inscribir o cancelar beneficios. Pero

lamentablemente no tenemos ninguna otra manera de asistirla con su específico problema. Lo único que puedo hacer es transferirla al MultiPlan Network, porque es que nosotros no tenemos acceso a esa lista de doctores, lo siento.

Speaker speaker\_2: Sí. Ok. Eh... Ok. Ya que usted dice que no nos puede ayudar en esas otras cosas, ¿cómo yo hago para agregar el plan deee-de visión?

Speaker speaker\_1: Tendría que chequear a ver si usted es elegible. ¿Con cuál agencia de empleo me dijo que trabajaba?

Speaker speaker\_2: Surge.

Speaker speaker\_1: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: 0194.

Speaker speaker\_1: Por motivos de seguridad, por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Mi fecha de nacimiento es 11/29/1969. Y la dirección, María.

Speaker speaker\_3: .

Speaker speaker\_2: 275 Norma Rose. Apartamento tres cero nueve. Columbus, Indiana.

Speaker speaker\_3: 47201.

Speaker speaker\_2: 47201.

Speaker speaker\_1: Tenemos el número de contacto: 574-520-0272.

Speaker speaker\_2: Sí, señorita, es el mismo.

Speaker speaker\_1: Y tiene un correo electrónico como arisperez2@gmail.com.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok. En este momento, señora Pérez no sería elegible para inscribirse en un plan adicional porque no tiene periodo de compañía o personal abierto. ¿Usted perdió la aseguranza con otra compañía para ese plan dental o solamente tiene los beneficios con Surge en estos momentos sin ninguna otra compañía?

Speaker speaker\_2: No, solo porque-- No, porque el problema es que yo vengo de me-- me cambié de estado de Florida a Indiana. Entonces, en Florida tenía un seguro médico, pero aquí no. Entonces como nos dieron este la compañía, pues tomamos la decisión de agarrar este, pero parece que no me está funcionando.

Speaker speaker\_1: Creo que la razón por la cual siente que el plan no le está funcionando es porque el plan al cual usted fue inscrita formó parte de la com-- de la política de compañía de Surge de autoinscripciones. La política de la autoinscripción solamente toma efecto en el plan médico preventivo. Ese plan, al ser preventivo, no le estaría cubriendo los servicios que le llaman indemnización hospitalaria, como las visitas a un doctor de cabecera o primaria no estarían cubiertas bajo ese plan. Solamente estarían cubiertos los servicios preventivos como

sus detecciones paraa la salud, por ejemplo, deficiencia de hierro, presión arterial, cáncer colateral, al igual que las consultas para una dieta saludable, eh, ver los rayos V del sol o dejar de fumar, sus vacunas preventivas como la del tetanos, varicela o pertusis y medicamentos cubiertos bajo este plan vendrían siendo los genéticos preventivos, al igual que lo que estarían cubiertos bajo la membresía de Free Rx que el plan incluye, al igual que también le cubre un paquete de servicios virtuales para urgencias. Pero este plan no la viene cubriendo nada que viene considerándose como servicios hospitalarios, como sus visitas al doctor, emergencia o sala de urgencias, al igual que las cirugías. Esos serían cosas que no estarían cubiertas bajo este plan.

Speaker speaker\_2: Entonces, este plan no... mmm, no puedo tener un médico donde el médico me, me atienda con este seguro y me diga: "Sí, yo te voy a mandar los refiles de tu medicina, te voy a hacer los exámenes". ¿Nada de eso?

Speaker speaker\_1: Eso no se lo puedo responder por la siguiente cosa. Con este plan usted puede ir a que la atiendan en la oficina de un doctor de primaria. Lo único es que todo servicio que no sea preventivo no estaría cubierto bajo este plan. Cada que plan solamente es preventivo. Con la membresía del Free X todavía sí le pueden poner medicamentos que no sean específicamente genéticos o preventivos, pero el servicio específico de que la vea el doctor, ese cobro de la visita, no está cubierto bajo este plan. Digamos que usted tiene que ir al doctor porque quiere, se siente mareada o tiene una tos o algo, eso no es preventivo, no lo va a cubrir el plan.

Speaker speaker\_2: Ah, bueno. ¿Y cómo yo hago entonces para cancelar eso? Porque estoy pagando esto por gusto.

Speaker speaker\_1: ¿Qué le puedo poner? El pedido de la cancelación vendría tomándose de siete a diez días laborales para procesarse y tendría la posibilidad de experimentar de una o dos deducciones más mientras estaría completando.

Speaker speaker\_2: Sí, sí, es mejor porque así yo si tengo que ir a Urs Ghenquer y pagar para que me den más medicina, lo voy a hacer. Pero si yo voy a estar pagando este seguro médico y no me sirve para lo que yo lo necesito, como yo le expliqué a la persona cuando lo tomé, entonces no estoy haciendo nada.

Speaker speaker\_1: Entendido, ya le puse el pedido. Tome en cuenta que puede ver esa una o dos deducciones más mientras se completa esa cancelación.

Speaker speaker\_2: Ah, ok, entonces, deducciones más, porque yo voy ahora, porque yo necesito ahora buscar un plan de salud que yo llamo a los agentes y me lo ponen y ya está vigente para el mes que viene y para mientras eso tengo que ir a pagar un doctor para que me pueda enviar medicina.

Speaker speaker\_1: Si usted no pudiera inscribirse en beneficios hasta agosto del próximo año, porque es cuando su compañía tiene el periodo de inscripción abierto.

Speaker speaker\_2: Sí, pero es que el problema, que de qué me sirve si no tengo un doctor.

Speaker speaker\_1: No, señora Pérez, no le estoy diciendo que se quede con el plan, simplemente le estoy avisando que la próxima vez cuando usted se va a poder inscribir vendría siendo hasta agosto. Durante agosto de 2025 usted se puede inscribir en un plan médico nuevo si usted desea. No le estoy diciendo que se quede con el que acaba de cancelar, simplemente le estoy avisando cuando usted va a ser elegible para poder inscribirse en uno diferente.

Speaker speaker\_2: Sí, el que yo voy a buscar es de lo que da el estado que uno paga.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Uno lo llama here, que me entiende, pero para mientras voy a aparecer con esto y entonces no me van a poder hacer nada. Entonces yo voy a tener que ir a pagar un médico. Eso es lo que va pasando. Bueno, muchas gracias de todas maneras. Igual voy a esperar que me cancelen esto. Voy a ver cómo hago para conseguir una clínica que me atienda aunque tenga que pagar.

Speaker speaker\_1: Entiendo, lamento mucho. Espero que tenga muy buen día y si cualquier cosa cree que podemos asistirle, no dude en darnos una llamada para atrás.

Speaker speaker\_2: Ok, muchas gracias.