

## Transcript: Franchesca

**Baez-5772923151630336-6418164678443008**

### Full Transcript

Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Francesca, ¿cómo lo puedo asistir? Hola, ¿qué tal? Muy buenos días. O buenas tardes. Este, eh, le, le llamaba porque recibí una tarjeta de APL y quería ver si, este, esta es la que cubre un poquito más que la otra, que es la de Adep HR, beneficios in a card. Ok. La segunda que mencionó no es una tarjeta actual, señora. Usted simplemente mencionó el nombre de su agencia temporal y el nombre de la compañía que usted llamó, que somos nosotros, Benefits in a Card. Ok. Debería de haber algún otro nombre en la tarjeta que me está comparando con-- MetLife. Ese vendría a ser entonces el de visión. Tengo que ver cuál plan tiene con APL. Mm-hm. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Cuarenta y nueve sesenta y cuatro. Y me imagino que trabaja en Adep HR, ¿correcto? Sí, sí, señorita. ¿Y cuál es el apellido? Hernández. ¿Primer nombre, Dolores? Sí. Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme que estén en la cuenta correcta . Es ciento veintiuno norte, ocho street, apartamento seis, código postal noventa y cinco ciento doce. Y por último, su fecha de nacimiento, por favor. Es agosto ocho, trece de mil novecientos sesenta y siete. Dejo que mejor número de comunicación es el que llamó siendo cuatro, cero, ocho, seis, ocho, cinco, tres, uno, cinco, uno. Ajá. Y tengo su correo electrónico como doloresh807@gmail.com. Así es, señorita. Mmm. Me imagino que la tarjeta de APL que usted dice, que usted tiene dice Carrington en algún lugar, ¿correcto? ¿Que dice qué, perdón? La palabra Carrington. Carrington, se le diría en español. No lo sé. O le diría la palabra dental. Bueno, en APL, en ningún, ah, lugar yo creo que diga eso. Y en la que me mandó del APT, eh, en una dice visión, y yo creo que el otro dice doctor. Veamos... Si no me equivoco, un lado tiene dos cuadrados azules, uno dice visión y el otro dice provider. Y si la da vuelta tendría cuatro cuadros en el otro lado, ¿correcto? Sí, uno-- Bueno, ay, señorita, permítame tantito. Mm-jm. Que estoy bien ciega, déjeme ir a la luz . En una reci-- en unas tarjetitas muy chiquitas, que en una dice Adep HR, ¿verdad? Y el otro dice Epsilia-- Exil-- Elixir. Y en otra dice Benefits in Car. En una dice Employee Visión Coverage. So, esa es la tarjeta para el plan médico preventivo, al igual que el plan de visión. Ok. Entonces, la otra tarjeta, que está correcta, no está supuesta a decir dentro de ningún lado, pero debería decir APL en la esquina izquierda arriba. Ajá. Y debería decir Pharmail, que es P-H-A-R-M-A, va de víctor, A y L, al lado de eso. Eh, nada más tiene un número. Pero dice APL la otra. Sí, arriba dice APL, American Public Light. Y luego al bajito dice grupo name, Adep HR Inc. Y mi nombre, y luego dice individual, coverage individual. Y tiene unos numeritos en póliza, en efectivo day y limit beneficios media plan. VIP BIC. Ok. Esa que acabamos de ver, la de APL, es la de los servicios médicos preventivos, que también lo conocemos como los servicios de hospital. Ah, perfecto. Me cubre lo que es las citas y si me llevo a enfermar o llevo a caer al hospital lo cubre también, ¿verdad? Correcto, sí. Entonces, la razón por la cual en esta, al igual que en la otra de los

cuadritos, dice Benefits in a Card, es porque ambos planes le traen un paquete de urgencias virtual. Ahora, ese paquete, ese plan virtual, nosotros somos los proveedores, por eso es que nuestro nombre esté en su tarjeta de beneficios en ambas. Ajá, sí, perfecto. Pero los proveedores de estos planes, de por sí los dueños, vendrían siendo APL, del que es médico, servicios hospitalarios, y del plan médico preventivo, del lado de la tarjeta donde tiene los dos cuadros, uno le dice visión, el de visión es MetLife. Y en el otro lado donde dice provider, que es provider-En la esquina derecha abajo dice noventa Degree Benefits. Ese es el nombre de... el dueño del plan preventivo suyos, noventa de grados, ninety degree benefits. Entonces, cuando voy al doctor, ¿voy a tener que enseñar, ah, junto con la de Benefits sin card y la APL? Sí, corazón, solamente acuérdate que la otra tarjeta no es de Benefits and Health Card, es del plan preventivo y de visión, porque nosotros no somos dueños de ninguno de los dos planes de aseguranza, solamente del plan virtual. Oh, porque, eh, eh, bueno, ok. Es que no, no, no me quiero confundir, ¿verdad? En APL yo les pedí las direcciones de los doctores para que yo pueda ir más cerca. Entonces, eh, cuando vaya al doctor le enseño la de... Si quiero ir al doctor, eh, paramédico, ¿nada más le enseño medical claim submission? Que está en la de Benefits Card. Ah, y discúlpame. Realísticamente, estaría enseñando ambas. La razón por ello es porque depende del servicio que usted va a buscar. Ahora, de los tres servicios suyos, solamente el médico preventivo es que ocupa el red. ¿Sabe lo que es la red? El red, no. La red tendría siendo-- algunas aseguradoras tienen un requisito de red. La red viene siendo una lista específica que la compañía de aseguranza tiene sobre clínicas y doctores dónde tiene que ir para que ellos paguen los servicios. De otra manera no lo pagarían. Digamos, por ejemplo, que su plan médico preventivo en esa línea de red tienen al doctor Gómez y usted termina yendo a donde el doctor Díaz. El doctor Díaz no está en la línea de red, por lo tanto, esos planes que usted-- ese servicio, digamos que usted se va a hacer un físico. El físico que usted se va a hacer con el doctor Díaz no va a estar cubierto porque él no está dentro de la red. Ahora, si se hace el físico con el doctor Gómez, que sí está dentro de la red, estaría cubierto, dado a que sí está teniendo el requisito de red con él. ¿Se entiende de esa manera? Sí. Entonces, si a mí me mandan la lista, yo voy a ver al doctor que esté en la lista y tengo que ir con ese doctor que esté en la lista porque me cubre, ¿verdad? Correcto, sí. Entonces, el cuadrito que está al lado de donde dice MedLife tiene es-- el número para usted llamar para que la ayuden a buscar los proveedores. Ah, porque yo debería llamar al otro, al APL, donde dice MultiPlan, ahí llámé. . MultiPlan, oh, sí, ya veo cuál fue, cuál fue el número que usted usó. ¿Está bien ese o tengo que hablar al otro? No, puede llamar también a ese porque ese también es parte de MultiPlan Network, solamente que es un número diferente al que nosotros tenemos. Ah, ok, pero, eh, sí cubre, ¿verdad? Sí, señora. Ah, ok. Entonces, si me mandan la lista, eh, voy a llevar mis cuatro tarjetas, la APL y las otras, y ya para ver en qué, en qué, este... Si voy al médico general o voy por visión o por dental, ¿verdad? Eh, es que estoy un poquito confundida porque como son dos, digo: "Pues, ¿cuál uso o qué es lo que hago?". Discúlpeme. No, no, no se preocupe. Ah, vamos a poner lo del siguiente ejemplo, entonces. La tarjeta de APL son los servicios médicos, no tiene el requisito de red, puede ir a cualquier lugar. Eso vendrían siendo su visita de doctor, urgencias, emergencias o cirugías. Entonces, los chequeos de salud, que viene siendo lo que se consideran servicios preventivos, usted la va a hacer con la tarjeta de noventa de grados. Si va a hacerse algún examen de visión, también sería la tarjeta de noventa de grados. Ahora, digamos que usted fue a un doctor, ah, para un chequeo

anual o que se siente mal, tiene una gripe o algo por el estilo. Usted presentaría ambas tarjetas porque no sabe qué servicios es que le van a dar y ellos ya de ahí cuando ya vayan a someterir el cobro... chequerían a ver cuáles son los beneficios y a quién es que tiene que ir. Se lo único que tiene que asegurar es de mantenerse dentro de la red. Sí. Como yo tengo diabetes, señorita, y tengo más de tres años que no voy al doctor, a mí me urge ir, porque yo no estoy tomando medicina para mi diabetes. Entonces, este, pues yo voy a estar yendo constantemente con los doctores, haciéndome exámenes... Por eso quería, eh, saber si, eh, APL y las otras tarjetas las enseño ahí para que me cubra. Entendido, sí. Ah, lo único que tiene que tener en mente es que su plan solamente le cubre cuatro visitas al doctor por año, y sería solamente cincuenta dólares de cada visita que le estaría cubriendo del bill. Ya usted sería responsable por lo que quede por pagar. Ok, porque a mí me dijo la señorita que tenía que pagar treinta y siete dólares por la otra que estaba, este, como usted dice, en la red, la otra aseguranza. Y esa aseguranza, pues tengo beneficio de ir al doctor, eh, por si tengo una emergencia y por si tengo para una cirugía, ¿verdad? Entonces, ¿es igual el plan o...? No, sí, es de ese mismo plan que le estoy hablando. El que usted me acaba de decir que, que le estaría cubriendo sus servicios, a ese me refiero. Ese es el plan VIP Classic con APL. ¿Y nada más son para cuatro citas al doctor? Sí, señora, el plan solamente le cubriría cuatro citas al doctor, a la oficina médica, cuatro en total por año y le cubriría cincuenta dólares de la carga. Digamos que usted fue y se hizo un chequeo general y el costo de la oficina del doctor viene siendo ciento cincuenta dólares. El plan le va a cubrir cincuenta dólares y usted es responsable por pagar lo-- el resto de los cien dólares y cualquier otro cobro por cualquier examen que se haga que no esté cubierto. Oh, ok. Muy bien. Bueno, pues muchísimas gracias, señorita. Le agradezco mucho su tiempo y, pues, este, voy a tratar de adaptarme a este, eh, aseguranza y voy a ver cómo trabaja. Por supuesto. Si tiene alguna otra pregunta, no dude en darnos una llamada. Muchísimas gracias. Que tenga bonito día. Hasta luego. Gracias e igual. Adiós. Hasta luego.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Francesca, ¿cómo lo puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Hola, ¿qué tal? Muy buenos días. O buenas tardes. Este, eh, le, le llamaba porque recibí una tarjeta de APL y quería ver si, este, esta es la que cubre un poquito más que la otra, que es la de Adep HR, beneficios in a card.

Speaker speaker\_0: Ok. La segunda que mencionó no es una tarjeta actual, señora. Usted simplemente mencionó el nombre de su agencia temporal y el nombre de la compañía que usted llamó, que somos nosotros, Benefits in a Card.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Debería de haber algún otro nombre en la tarjeta que me está comparando con--

Speaker speaker\_1: MetLife.

Speaker speaker\_0: Ese vendría a ser entonces el de visión. Tengo que ver cuál plan tiene con APL.

Speaker speaker\_1: Mm-hm.

Speaker speaker\_0: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_1: Cuarenta y nueve sesenta y cuatro.

Speaker speaker\_0: Y me imagino que trabaja en Adep HR, ¿correcto?

Speaker speaker\_1: Sí, sí, señorita.

Speaker speaker\_0: ¿Y cuál es el apellido?

Speaker speaker\_1: Hernández.

Speaker speaker\_0: ¿Primer nombre, Dolores?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme que estén en la cuenta correcta .

Speaker speaker\_1: Es ciento veintiuno norte, ocho street, apartamento seis, código postal noventa y cinco ciento doce.

Speaker speaker\_0: Y por último, su fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker\_1: Es agosto ocho, trece de mil novecientos sesenta y siete.

Speaker speaker\_0: Dejo que mejor número de comunicación es el que llamó siendo cuatro, cero, ocho, seis, ocho, cinco, tres, uno, cinco, uno.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Y tengo su correo electrónico como doloresh807@gmail.com.

Speaker speaker\_1: Así es, señorita. Mmm.

Speaker speaker\_0: Me imagino que la tarjeta de APL que usted dice, que usted tiene dice Carrington en algún lugar, ¿correcto?

Speaker speaker\_1: ¿Que dice qué, perdón?

Speaker speaker\_0: La palabra Carrington. Carrington, se le diría en español.

Speaker speaker\_1: No lo sé.

Speaker speaker\_0: O le diría la palabra dental.

Speaker speaker\_1: Bueno, en APL, en ningún, ah, lugar yo creo que diga eso. Y en la que me mandó del APT, eh, en una dice visión, y yo creo que el otro dice doctor.

Speaker speaker\_0: Veamos... Si no me equivoco, un lado tiene dos cuadrados azules, uno dice visión y el otro dice provider. Y si la da vuelta tendría cuatro cuadros en el otro lado, ¿correcto?

Speaker speaker\_1: Sí, uno-- Bueno, ay, señorita, permítame tantito.

Speaker speaker\_0: Mm-jm.

Speaker speaker\_1: Que estoy bien ciega, déjeme ir a la luz . En una reci-- en unas tarjetitas muy chiquitas, que en una dice Adep HR, ¿verdad? Y el otro dice Epsilia-- Exil-- Elixir. Y en otra dice Benefits in Car. En una dice Employee Visión Coverage.

Speaker speaker\_0: So, esa es la tarjeta para el plan médico preventivo, al igual que el plan de visión.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Entonces, la otra tarjeta, que está correcta, no está supuesta a decir dentro de ningún lado, pero debería decir APL en la esquina izquierda arriba.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Y debería decir Pharmail, que es P-H-A-R-M-A, va de víctor, A y L, al lado de eso.

Speaker speaker\_1: Eh, nada más tiene un número.

Speaker speaker\_0: Pero dice APL la otra.

Speaker speaker\_1: Sí, arriba dice APL, American Public Light. Y luego al bajito dice grupo name, Adep HR Inc. Y mi nombre, y luego dice individual, coverage individual. Y tiene unos numeritos en póliza, en efectivo day y limit beneficios media plan. VIP BIC.

Speaker speaker\_0: Ok. Esa que acabamos de ver, la de APL, es la de los servicios médicos preventivos, que también lo conocemos como los servicios de hospital.

Speaker speaker\_1: Ah, perfecto. Me cubre lo que es las citas y si me llevo a enfermar o llevo a caer al hospital lo cubre también, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Correcto, sí. Entonces, la razón por la cual en esta, al igual que en la otra de los cuadritos, dice Benefits in a Card, es porque ambos planes le traen un paquete de urgencias virtual. Ahora, ese paquete, ese plan virtual, nosotros somos los proveedores, por eso es que nuestro nombre esté en su tarjeta de beneficios en ambas.

Speaker speaker\_1: Ajá, sí, perfecto.

Speaker speaker\_0: Pero los proveedores de estos planes, de por sí los dueños, vendrían siendo APL, del que es médico, servicios hospitalarios, y del plan médico preventivo, del lado de la tarjeta donde tiene los dos cuadros, uno le dice visión, el de visión es MetLife. Y en el otro lado donde dice provider, que es provider-En la esquina derecha abajo dice noventa Degree Benefits. Ese es el nombre de... el dueño del plan preventivo suyos, noventa de grados, ninety degree benefits.

Speaker speaker\_1: Entonces, cuando voy al doctor, ¿voy a tener que enseñar, ah, junto con la de Benefits sin card y la APL?

Speaker speaker\_0: Sí, corazón, solamente acuérdate que la otra tarjeta no es de Benefits and Health Card, es del plan preventivo y de visión, porque nosotros no somos dueños de ninguno de los dos planes de aseguranza, solamente del plan virtual.

Speaker speaker\_1: Oh, porque, eh, eh, bueno, ok. Es que no, no, no me quiero confundir, ¿verdad? En APL yo les pedí las direcciones de los doctores para que yo pueda ir más cerca. Entonces, eh, cuando vaya al doctor le enseño la de... Si quiero ir al doctor, eh, paramédico, ¿nada más le enseño medical claim submission? Que está en la de Benefits Card. Ah, y discúlpame.

Speaker speaker\_0: Realísticamente, estaría enseñando ambas. La razón por ello es porque depende del servicio que usted va a buscar. Ahora, de los tres servicios suyos, solamente el médico preventivo es que ocupa el red. ¿Sabe lo que es la red?

Speaker speaker\_1: El red, no.

Speaker speaker\_0: La red tendría siendo-- algunas aseguradoras tienen un requisito de red. La red viene siendo una lista específica que la compañía de aseguranza tiene sobre clínicas y doctores dónde tiene que ir para que ellos paguen los servicios. De otra manera no lo pagarían. Digamos, por ejemplo, que su plan médico preventivo en esa línea de red tienen al doctor Gómez y usted termina yendo a donde el doctor Díaz. El doctor Díaz no está en la línea de red, por lo tanto, esos planes que usted-- ese servicio, digamos que usted se va a hacer un físico. El físico que usted se va a hacer con el doctor Díaz no va a estar cubierto porque él no está dentro de la red. Ahora, si se hace el físico con el doctor Gómez, que sí está dentro de la red, estaría cubierto, dado a que sí está teniendo el requisito de red con él. ¿Se entiende de esa manera?

Speaker speaker\_1: Sí. Entonces, si a mí me mandan la lista, yo voy a ver al doctor que esté en la lista y tengo que ir con ese doctor que esté en la lista porque me cubre, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Correcto, sí. Entonces, el cuadrito que está al lado de donde dice MedLife tiene es-- el número para usted llamar para que la ayuden a buscar los proveedores.

Speaker speaker\_1: Ah, porque yo debería llamar al otro, al APL, donde dice MultiPlan, ahí llamé.

Speaker speaker\_0: . MultiPlan, oh, sí, ya veo cuál fue, cuál fue el número que usted usó.

Speaker speaker\_1: ¿Está bien ese o tengo que hablar al otro?

Speaker speaker\_0: No, puede llamar también a ese porque ese también es parte de MultiPlan Network, solamente que es un número diferente al que nosotros tenemos.

Speaker speaker\_1: Ah, ok, pero, eh, sí cubre, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. Entonces, si me mandan la lista, eh, voy a llevar mis cuatro tarjetas, la APL y las otras, y ya para ver en qué, en qué, este... Si voy al médico general o voy por visión o por dental, ¿verdad? Eh, es que estoy un poquito confundida porque como son dos, digo: "Pues, ¿cuál uso o qué es lo que hago?". Discúlpeme.

Speaker speaker\_0: No, no, no se preocupe. Ah, vamos a poner lo del siguiente ejemplo, entonces. La tarjeta de APL son los servicios médicos, no tiene el requisito de red, puede ir a cualquier lugar. Eso vendrían siendo su visita de doctor, urgencias, emergencias o cirugías. Entonces, los chequeos de salud, que viene siendo lo que se consideran servicios preventivos, usted la va a hacer con la tarjeta de noventa de grados. Si va a hacerse algún examen de visión, también sería la tarjeta de noventa de grados. Ahora, digamos que usted fue a un doctor, ah, para un chequeo anual o que se siente mal, tiene una gripe o algo por el estilo. Usted presentaría ambas tarjetas porque no sabe qué servicios es que le van a dar y ellos ya de ahí cuando ya vayan a someter el cobro... querían a ver cuáles son los beneficios y a quién es que tiene que ir. Se lo único que tiene que asegurar es de mantenerse dentro de la red.

Speaker speaker\_1: Sí. Como yo tengo diabetes, señorita, y tengo más de tres años que no voy al doctor, a mí me urge ir, porque yo no estoy tomando medicina para mi diabetes. Entonces, este, pues yo voy a estar yendo constantemente con los doctores, haciéndome exámenes... Por eso quería, eh, saber si, eh, APL y las otras tarjetas las enseño ahí para que me cubra.

Speaker speaker\_0: Entendido, sí. Ah, lo único que tiene que tener en mente es que su plan solamente le cubre cuatro visitas al doctor por año, y sería solamente cincuenta dólares de cada visita que le estaría cubriendo del bill. Ya usted sería responsable por lo que quede por pagar.

Speaker speaker\_1: Ok, porque a mí me dijo la señorita que tenía que pagar treinta y siete dólares por la otra que estaba, este, como usted dice, en la red, la otra aseguranza. Y esa aseguranza, pues tengo beneficio de ir al doctor, eh, por si tengo una emergencia y por si tengo para una cirugía, ¿verdad? Entonces, ¿es igual el plan o...?

Speaker speaker\_0: No, sí, es de ese mismo plan que le estoy hablando. El que usted me acaba de decir que, que le estaría cubriendo sus servicios, a ese me refiero. Ese es el plan VIP Classic con APL.

Speaker speaker\_1: ¿Y nada más son para cuatro citas al doctor?

Speaker speaker\_0: Sí, señora, el plan solamente le cubriría cuatro citas al doctor, a la oficina médica, cuatro en total por año y le cubriría cincuenta dólares de la carga. Digamos que usted fue y se hizo un chequeo general y el costo de la oficina del doctor viene siendo ciento cincuenta dólares. El plan le va a cubrir cincuenta dólares y usted es responsable por pagar lo-- el resto de los cien dólares y cualquier otro cobro por cualquier examen que se haga que no esté cubierto.

Speaker speaker\_1: Oh, ok. Muy bien. Bueno, pues muchísimas gracias, señorita. Le agradezco mucho su tiempo y, pues, este, voy a tratar de adaptarme a este, eh, aseguranza

y voy a ver cómo trabaja.

Speaker speaker\_0: Por supuesto. Si tiene alguna otra pregunta, no dude en darnos una llamada.

Speaker speaker\_1: Muchísimas gracias. Que tenga bonito día. Hasta luego.

Speaker speaker\_0: Gracias e igual. Adiós.

Speaker speaker\_1: Hasta luego.