

## Transcript: Francesca

**Baez-6105406394286080-5221997748895744**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Thank you for calling Benefits in a Card. My name is Francesca. How can I assist you today? Hi, speaking Spanish, please. ¿Cómo le puedo asistir? Sí, buenas, mira, yo quisiera saber qué, a qué hospital puedo consultar por urgencias. ¿Cuál plan médico es que tiene? Mmm, ADEP. ¿Está segura? Sí, ADEP HRA. Señora, ese no es un plan, es un estafe. Le estoy preguntando cuál es el nombre del plan médico que usted tiene. Pues eso es lo que sale en la tarjeta y no sale ningún plan, ni nombre, nada de eso. Claro que sí, corazón. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Cuarenta y seis, treinta y dos. ¿Y el apellido, por favor? Señora. Sí, dígame. El apellido, por favor. Galvis Rodríguez. Por verificación, su serie y su fecha de nacimiento por motivos de seguridad. 11-29-91. No sé si es que tenemos una desconexión, todavía falta su dirección. Eh, la dirección es 131 Sugar Mill Circle, Savannah, Georgia. Tenemos mejor número de comunicación, 912-996-2386. Sí, señora. Y tenemos su correo electrónico como estefania punto balvinuno cero tres arroba ecla punto com. Sí, señora. La tarjeta ya se tiene en frente de usted. Tiene algo que se llama APL en ella, en la esquina izquierda arriba. APL. Sí, señora, está supuesto a estar en negro- American Public Live. Si mira abajo donde dice la palabra plan, le dice que usted tiene plan de beneficios ilimitados VIP. Sí, señora. En su tarjeta VIP, ahí usted tiene. Sí, señora. Sí, corazón, para la próxima ahí está si le preguntan también en el hospital, toda la información la ve a mano izquierda, su número de póliza, el nombre suyo, nombre de su empleador, al igual que su número de Medic ID. El plan es Limited Benefit Medical. El plan suyo es el VIP. Ok. ¿Y la aseguradora es APL? Correcto, sí. Ok. Ahora, APL y ese plan que usted tiene en estos momentos corre con la compañía Multi Plan Network. Usted no tiene requerimiento de red, siempre y cuando donde usted vaya trabajen con su aseguranza que es APL. Entonces, lo que voy a hacer es que le voy a dar el número de Multi Plan Network antes de transferirla y ellos le podrán decir en el área más o menos cuáles son los doctores que si trabajan con esos asegurantes. Ok. Ok. Viene siendo el número ochocientos... Dame un segundo. Okey. Ochocientos... Cuatro, cinco, siete. Cuatro, cinco, siete... Uno, cuatro, cero, tres. Uno, cuatro, cero, tres. Correcto. Y antes de dejarla ir, en la misma tarjeta que usted tiene, es posible que le mandaran la tarjeta en forma de papel o detrás o al lado de ella, donde dice arriba Medical Benefit Verification. ¿Y... si dice algo sobre Walmart Health Virtual Care? No, eso no está. Tal vez está detrás de la tarjeta. Debería tener como dos letras en azul, una claro y otra os-... Por detrás dice... Ahí es como una dirección y un customer service, como de una farmacia. Correcto. Si no me equivoco, esa es información que us-- utilizarán, disculpe, en la oficina del doctor cuando quieran submitir cualquier claim, ¿okey? Entonces, si se las preguntan y está en la parte de atrás de su tarjeta. Okey. Okey. Perfecto, y deme un momentico en la que la transfiero a donde el Multi Plan Network, ¿okey? Okey. Espero que tenga muy buen día y muchísimas

gracias por llamar a Benefits in a Card. Muchas gracias. Hasta luego. A usted, adiós.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Thank you for calling Benefits in a Card. My name is Francesca. How can I assist you today?

Speaker speaker\_2: Hi, speaking Spanish, please.

Speaker speaker\_3: ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Sí, buenas, mira, yo quisiera saber qué, a qué hospital puedo consultar por urgencias.

Speaker speaker\_3: ¿Cuál plan médico es que tiene?

Speaker speaker\_2: Mmm, ADEP.

Speaker speaker\_3: ¿Está segura?

Speaker speaker\_2: Sí, ADEP HRA.

Speaker speaker\_3: Señora, ese no es un plan, es un estafe. Le estoy preguntando cuál es el nombre del plan médico que usted tiene.

Speaker speaker\_2: Pues eso es lo que sale en la tarjeta y no sale ningún plan, ni nombre, nada de eso.

Speaker speaker\_3: Claro que sí, corazón. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Cuarenta y seis, treinta y dos.

Speaker speaker\_3: ¿Y el apellido, por favor? Señora.

Speaker speaker\_2: Sí, dígame.

Speaker speaker\_3: El apellido, por favor.

Speaker speaker\_2: Galvis Rodríguez .

Speaker speaker\_3: Por verificación, su serie y su fecha de nacimiento por motivos de seguridad.

Speaker speaker\_2: 11-29-91.

Speaker speaker\_3: No sé si es que tenemos una desconexión, todavía falta su dirección.

Speaker speaker\_2: Eh, la dirección es 131 Sugar Mill Circle, Savannah, Georgia.

Speaker speaker\_3: Tenemos mejor número de comunicación, 912-996-2386.

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_3: Y tenemos su correo electrónico como estefania punto balvinuno cero tres arroba ecla punto com.

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_3: La tarjeta ya se tiene en frente de usted. Tiene algo que se llama APL en ella, en la esquina izquierda arriba.

Speaker speaker\_2: APL.

Speaker speaker\_3: Sí, señora, está supuesto a estar en negro-

Speaker speaker\_2: American Public Live.

Speaker speaker\_3: Si mira abajo donde dice la palabra plan, le dice que usted tiene plan de beneficios ilimitados VIP.

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_3: En su tarjeta VIP, ahí usted tiene.

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_3: Sí, corazón, para la próxima ahí está si le preguntan también en el hospital, toda la información la ve a mano izquierda, su número de póliza, el nombre suyo, nombre de su empleador, al igual que su número de Medic ID.

Speaker speaker\_2: El plan es Limited Benefit Medical.

Speaker speaker\_3: El plan suyo es el VIP.

Speaker speaker\_2: Ok. ¿Y la aseguradora es APL?

Speaker speaker\_3: Correcto, sí.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_3: Ahora, APL y ese plan que usted tiene en estos momentos corre con la compañía Multi Plan Network. Usted no tiene requerimiento de red, siempre y cuando donde usted vaya trabajen con su seguridad que es APL. Entonces, lo que voy a hacer es que le voy a dar el número de Multi Plan Network antes de transferirla y ellos le podrán decir en el área más o menos cuáles son los doctores que si trabajan con esos asegurantes.

Speaker speaker\_2: Ok. Ok.

Speaker speaker\_3: Viene siendo el número ochocientos...

Speaker speaker\_2: Dame un segundo.

Speaker speaker\_3: Okey.

Speaker speaker\_2: Ochocientos...

Speaker speaker\_3: Cuatro, cinco, siete.

Speaker speaker\_2: Cuatro, cinco, siete...

Speaker speaker\_3: Uno, cuatro, cero, tres.

Speaker speaker\_2: Uno, cuatro, cero, tres.

Speaker speaker\_3: Correcto. Y antes de dejarla ir, en la misma tarjeta que usted tiene, es posible que le mandaran la tarjeta en forma de papel o detrás o al lado de ella, donde dice arriba Medical Benefit Verification. ¿Y... si dice algo sobre Walmart Health Virtual Care?

Speaker speaker\_2: No, eso no está.

Speaker speaker\_3: Tal vez está detrás de la tarjeta . Debería tener como dos letras en azul, una claro y otra os-...

Speaker speaker\_2: Por detrás dice... Ahí es como una dirección y un customer service, como de una farmacia.

Speaker speaker\_3: Correcto. Si no me equivoco, esa es información que us-- utilizarán, disculpe, en la oficina del doctor cuando quieran submitir cualquier claim, ¿okey? Entonces, si se las preguntan y está en la parte de atrás de su tarjeta.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_3: Okey. Perfecto, y deme un momentico en la que la transfiero a donde el Multi Plan Network, ¿okey?

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_3: Espero que tenga muy buen día y muchísimas gracias por llamar a Benefits in a Card.

Speaker speaker\_2: Muchas gracias. Hasta luego.

Speaker speaker\_3: A usted, adiós.