

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 estafeta. 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 aseguradora 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 momento 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.