

## Transcript: Pamela

**Blanc-5295728515563520-5452161693466624**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Hola, sí, mira, mi nombre es Juan David Preciado. Eh, esto... Yo tengo un, un... Me dieron una tarjeta de Surge. ¿Buena? Sí, la escucho. Y, y quiero saber cuáles son mis beneficios. Es, um... Y con qué médicos podría ir. Eso es una tarjeta de beneficios médicos para un, un plan, um, preventivo. O sea, usted puede chequearse el colesterol, la diabetes y ese tipo de enfermedades preventivas. Debe utilizar unos de los médicos que están dentro de la red. En la tarjetita hay un número de teléfono y un lugar en la web donde puede chequear cuáles están en sus áreas, que dice MultiPlan. Ahí puede llamar y ellos le van a decir cuáles son los doctores que puede ir en su área. Ok. ¿Ok? Ey, ¿de, de vista y dientes también, perdón? ¿Perdón? Para la vista y los dientes también. No, señor. Eso no, no es... No está incluido. Y, y otra pregunta, ¿esa tarjeta a qué me cubre? ¿Qué más me puede cubrir? Nada más. A parte de lo preventivo. Ajá. Y usted es responsable por la... por pagar al-- la consulta. Lo único que el seguro le va a cubrir es el procedimiento en sí. ¿Y qué procedimientos? Los preventivos, el colesterol, la diabetes, ese tipo de, de... Examen preventivo. Es una pregunta, es que me van a querer hablar contigo. Dígame. Ok. ¿Me escucha? Perdóneme. Entonces, can I speak in English to you? Yes, sure. Ok, so you're saying this is only for like preventive? Will it cover the visit at the doctor or will he have to cover it? He has to pay for the doctor's visit. The insurance only going to cover his, um, procedures. Like, let's say he goes for check-- to check his cholesterol, diabetes. The insurance is going to cover for the actual procedure. He is responsible to pay for the doctor's visit and he has to use a participating provider in order to be covered. Mm. Ok, all right. Well, thank you very much. Thank you for giving us a call. Have a great rest of the day, ma'am. Ok, no más.

### Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Hola, sí, mira, mi nombre es Juan David Preciado. Eh, esto... Yo tengo un, un... Me dieron una tarjeta de Surge. ¿Buena?

Speaker speaker\_1: Sí, la escucho.

Speaker speaker\_2: Y, y quiero saber cuáles son mis beneficios.

Speaker speaker\_1: Es, um...

Speaker speaker\_2: Y con qué médicos podría ir.

Speaker speaker\_1: Eso es una tarjeta de beneficios médicos para un, un plan, um, preventivo. O sea, usted puede chequearse el colesterol, la diabetes y ese tipo de enfermedades preventivas. Debe utilizar unos de los médicos que están dentro de la red. En la tarjetita hay un número de teléfono y un lugar en la web donde puede chequear cuáles están en sus áreas, que dice MultiPlan. Ahí puede llamar y ellos le van a decir cuáles son los doctores que puede ir en su área.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: ¿Ok?

Speaker speaker\_2: Ey, ¿de, de vista y dientes también, perdón?

Speaker speaker\_1: ¿Perdón?

Speaker speaker\_2: Para la vista y los dientes también.

Speaker speaker\_1: No, señor. Eso no, no es... No está incluido.

Speaker speaker\_2: Y, y otra pregunta, ¿esa tarjeta a qué me cubre? ¿Qué más me puede cubrir?

Speaker speaker\_1: Nada más.

Speaker speaker\_2: A parte de lo preventivo.

Speaker speaker\_1: Ajá. Y usted es responsable por la... por pagar al-- la consulta. Lo único que el seguro le va a cubrir es el procedimiento en sí.

Speaker speaker\_2: ¿Y qué procedimientos?

Speaker speaker\_1: Los preventivos, el colesterol, la diabetes, ese tipo de, de... Examen preventivo.

Speaker speaker\_2: Es una pregunta, es que me van a querer hablar contigo.

Speaker speaker\_1: Dígame.

Speaker speaker\_2: Ok. ¿Me escucha?

Speaker speaker\_3: Perdóneme. Entonces, can I speak in English to you?

Speaker speaker\_1: Yes, sure.

Speaker speaker\_3: Ok, so you're saying this is only for like preventive? Will it cover the visit at the doctor or will he have to cover it?

Speaker speaker\_1: He has to pay for the doctor's visit. The insurance only going to cover his, um, procedures. Like, let's say he goes for check-- to check his cholesterol, diabetes. The insurance is going to cover for the actual procedure. He is responsible to pay for the doctor's

visit and he has to use a participating provider in order to be covered.

Speaker speaker\_3: Mm. Ok, all right. Well, thank you very much.

Speaker speaker\_1: Thank you for giving us a call. Have a great rest of the day, ma'am.

Speaker speaker\_3: Ok, no más.