

Transcript: Pearl

Rojas-5819472132358144-6527663719759872

Full Transcript

Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto? Buenas tardes, Perla. Con Mario. ¿Y cómo le puedo ayudar? Sigo teniendo dudas con esto de los beneficios. Ah... Por ejemplo, me llegó tarjeta para la atención preventiva. Okay. Me había llegado uno de-- una tarjeta de vis-- de, de dental. Pero luego me llegó otro... de MetLife. No tiene tarjeta, pero me dice que tengo... lo dental y lo-- o visión. Como no tengo vi-visión, asumo que es dental, ¿verdad? Pues la tarjeta que dice APL es dental. Ahí le debe decir, ah, dental abajo. En una, en una esquinita a mano izquierda debe decir dental y es de APL. Esa ya la tengo, por eso le digo, pero me llegó uno de MetLife que no sé por qué... me dice que- MetLife es el plan de visión. MetLife dice-- no me dice cuál tengo. Cuando abrí en internet me dice MetLife Dental y MetLife Vision. No, es que MetLife no es de dental, MetLife solamente es de visión. Esa tarjeta de servicios preventivos que usted recibió, ahí tiene también la información de la, del plan de visión. MetLife solamente se encarga de la plan-- del, cobertura de visión. Pero no tengo visión. Es bueno que la cancelen. ¿Cómo se llama la agencia donde usted trabaja? Ah, Source. ¿Y los últimos cuatro números de su seguro? Siete, nueve, nueve, nueve. Y si me verifica su dirección y fecha de nacimiento, por favor. Sí, treinta y nueve, cero, cero West Northwest Highway, Dallas, Texas. Apartamento trece quince, setenta y cinco, dos veinte. Y el teléfono es cuatro, seis, nueve, ocho, ocho, cero, uno, seis, seis, siete. No, ah, su fecha de nacimiento, por favor. Oh, no, perdón. Enero diecinueve, mil novecientos ochenta y tres. ¿Cuál es la ciudad y estado donde vive usted? Dallas, Texas. ¿Tienes un, ah, correo electrónico como soyenrique noventa y uno arroba gmail punto com? Es correcto. Okey. Sí, aquí tengo que usted canceló la plan de visión y agregó un plan médico, pero la tarjeta le vo-- como e-- como sí tenía ese cobertura en algún momento, por eso le llegó ese aviso del, de MetLife. Igual la tarjeta preventiva va a tener ese pla-- esa información de visión porque en un tiempo sí lo tenía. Ah, okey, bueno, okey, descartamos eso. Lo que tengo la tarjeta que es de, de medicina preventiva con Multiplan, que es la compañía que me llegó, es el provider. Pero no tengo la otra de emergencia. O no de emergencia, sino el... vía- La médica. Sí. Esa tarjeta le llega como correo electrónico. Okey, no me ha llegado. Ah, ¿se ha checado la bandeja no deseada y... o de spam? Spam no, yo no... No, es que no le va a llegar de la Agencia de Empleo, va a ser un correo de American Public Life. No, no lo hice. No, American Public, no. Okey, ¿yo le puedo mandar una copia? Va a decir- Sí, me hace el favor. Va a decir info arroba benefits in a card punto com. Le debe de llegar a su correo principal. Si no lo ve ahí, por favor checar la bandeja no deseada. Okey. Va a tardar unos minutos porque sí tengo que descargarlo y, ah, mandárselo. Pero, ah, no, no tarda mucho en llegar, ¿okey? Tengo uno que dice Benefits in Card, dice: "Activa" "activa una página, una cuenta". ¿Es ese? Ahmm , no creo. Debe decir- Dice nada más. Dice... Solo dice: "Activa tu cuenta hoy" y ya. No, no, debe de haber una--

debe de decir American Public Life y hasta abajo debe de tener la tarjeta para descargarla. Mhm. No, eh... Ya lo voy a descargar en este momento y se lo mando. Ah, y le llegan los documentos. Y tengo una duda, ¿cómo funciona esto en el sentido de, digamos, eh, preventivo? Ah, ¿viene de una lista, yo hablo, hago una cita, voy, me atiendo, pago un porcentaje de la consulta, no me cobran la consulta? Em, o, ¿cómo voy a saber yo qué porcentaje pago? O, ¿cuánto pago en realidad por consulta o atención médica de la que se habla? Dental, ¿no? Porque hay unas que vienen con siglas que dicen... Me imagino que si aparecen en la lista de, de, de-- es porque aceptan mi plan de cobertura, ¿no? Sí, si usted va al sitio web o llama a los números que está ahí en la pan-- en la tarjeta, ahí le van a decir los, los-Proveedores en el área que aceptan la aseguranza. Ah... Ok. Igual, si llama los-- si llama, hay un número que está servicio al cliente. En esas tarjetas, ah, para llamar al, al aseguradora, ahí le van a explicar los beneficios en... más exactos. Pero por lo general, así por resumen, en su plan médico que usted tiene, es... se llama... MC Celerix, ese plan es un plan preventivo que cubre como su- su check up normal, enfermedades, algunas formas de cáncer, la diabetes, presión alta, cosas así. No le cubre ir al doc-- esa tarjeta no le cubre ir al doctor ni a la emergencia. So, simplemente son citas preventivas que también tienen un parte de prescripciones. Si usted. Y, entonces, si usted va a su check up anual, daría esa tarjeta que dice ninety degree benefit. Ah, y luego si usted va al doctor, digamos que está enfermo su hijo, entonces va a presentar la tarjeta que le voy a mandar por correo electrónico. Esa tarjeta sí le cubre a un per- so-- porcentaje de cada servicio y luego usted es responsable de lo-- por lo demás. Oh, ¿y pago ahí mismo? Ahí sí, no sabría decirle. Depende. Depende cada proveedor, cada oficina. Ah, ok. Es como si fuera yo... no tuviera seguro con ningún beneficio de nada y yo voy ahí y tengo que pagar, pero voy a pagar una parte, por decir. Pues no sé, la verdad cada oficina es diferente. Puede ser que lo hagan pagar ahí mismo o puede ser que le manden una factura. Ok. Vaya, pero esto así funciona pues. Sí. Ellos me dicen el total es... ¿cuánto? Ya le mandé la, la tarjeta. Como le digo, va a decir info@benefitsinacard.com. Le debe de llegar a su correo principal. Si no lo ve ahí, favor de checar la bandeja no deseada. Sí, ya me llegó, ya me llegó, perdón. Ok. Proveedores dentales. Ok. Multiplan, esa sí la tengo. Multiplan es la red, bueno, la red para el preventivo. Y donde usted buscaría- Un proveedor también para el médico. Eso sí. Y si voy a un médico cualquiera, ¿solo tengo que enseñar esta virtual de APL? Tiene que asegurar que aceptan la aseguranza antes que lo atiendan, porque si no lo aceptan y ya lo atendieron, le van a mandar la factura completa. Correcto. ¿Y esa lista la consulto en...? Hay un número en la tarjeta que dice find the provider. Ajá. Find the provider. Cada uno, cada beneficio, cada uno trae su... ¿Cómo se dice? Su propio buscador, ¿verdad? Sí. Ok, este es solo para cuando algo nos pasa y, y atendemos. Sí. Para ir al, al médico o a la emergencia. Ojalá que no . Y... aquí. Y la otra es solo por consultas preventivas, no sé, vacunas... Ok, tengo lo dental... Ya es que solo eso, porque algunas proveedores, por ejemplo, en lo dental, dice con cobertura no sé qué, con cobertura no sé qué, pero aparece en la lista de proveedores. Entonces, en, en el ID o en la tarjeta que nos mandan no dice: "Ah, tu tipo de seguro es esta cobertura y cubre y si entra en esto o no entra en esto". ¿Sí me entiende? No. Pero sí, es que yo hago una lista de proveedores y digamos que un proveedor dice: "Cobertura seguro para seguro A" y el otro dice: "Cobertura para seguro AB". Pero un tercero dice solo cobertura B. ¿Sí me entiende? Y mi, mi duda es si como quiera me iban a atender o no, puedo consultar, sacar cita y allá preguntar si me van a aceptar el seguro. Pero usted me dice que cualquiera que salga en la

lista va a aceptar mi seguro. Debe, de la información que sale ahí en la lista deben de aceptar, aceptar su aseguranza. Es lo, digamos, es lo que tenemos nosotros en récord. Puede ser que el dentista haya cambiado de local o nomás es un dentista en todo el grupo de dentistas en esa oficina que lo acepte, pero por lo pe-- por lo general ahí es donde aceptarían ese aseguranza. ¿O sea, y mío también se puede preguntar: "Oiga, ¿acepta Benefits un plan?" Te dirige-- cuando es, cuando es el plan médico, plan dental, diría American Public Life, APL. APL, American Public Life, ok, ok. Y entonces esas cuestiones, yo trabajo de noche y me cuesta demasiado. Por ejemplo, ahorita que nomás me levant-- me despe-- recién me desperté y tengo que hablar, a veces no me da ni tiempo. ¿Mi esposa lo puede hacer? Hablar a mi nombre y sacar cita. Sí, para sacar cita, sí. Si usted quiere hacer algún cambio de-- a su cuenta de la aseguranza, no, porque no está ni en la póliza y no es usted. Ah, para hacer cualquier cambio de la póliza tuviera que llamar a usted, pero para sacar una cita o hacer preguntas a la aseguradora, ella sí puede hacer esas cosas. ¿Y llevar a, a mi hija o tendría que ir yo? No, pues me ima-- pues con que la aseguranza esté-- tiene aquí su hija, pues no, no... me imagino que no debe de haber problema, pero ya depende de la oficina igual. Nosotros no- No tenemos que ver con esas cosas, ajá. Ok, so American Public Life es lo dental y lo de... sí, lo, lo dental y lo de emergencia. Sí. Ya de los otros... Pues ya no tengo más que luego... Ok, bueno, eso era todo, que por otro-- es que hablo porque me entran dudas cada vez que quiero hacer algo y no... Ok, no se preocupe, nosotros estamos aquí de lunes a viernes, ocho a am hasta las ocho pm, tiempo este. Ok. Bueno, sería todo. Este, le agradezco bastante. Muchas gracias por llamar. Que tenga buen día. Que tenga buen día. Hasta luego .

Conversation Format

Speaker speaker_0: Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto?

Speaker speaker_1: Buenas tardes, Perla. Con Mario.

Speaker speaker_0: ¿Y cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker_1: Sigo teniendo dudas con esto de los beneficios. Ah... Por ejemplo, me llegó tarjeta para la atención preventiva. Okay. Me había llegado uno de-- una tarjeta de vis-- de, de dental. Pero luego me llegó otro... de MetLife. No tiene tarjeta, pero me dice que tengo... lo dental y lo-- o visión. Como no tengo vi-visión, asumo que es dental, ¿verdad?

Speaker speaker_0: Pues la tarjeta que dice APL es dental. Ahí le debe decir, ah, dental abajo. En una, en una esquinita a mano izquierda debe decir dental y es de APL.

Speaker speaker_1: Esa ya la tengo, por eso le digo, pero me llegó uno de MetLife que no sé por qué... me dice que-

Speaker speaker_0: MetLife es el plan de visión.

Speaker speaker_1: MetLife dice-- no me dice cuál tengo. Cuando abrí en internet me dice MetLife Dental y MetLife Vision.

Speaker speaker_0: No, es que MetLife no es de dental, MetLife solamente es de visión. Esa tarjeta de servicios preventivos que usted recibió, ahí tiene también la información de la, del plan de visión. MetLife solamente se encarga de la plan-- del, cobertura de visión.

Speaker speaker_1: Pero no tengo visión. Es bueno que la cancelen.

Speaker speaker_0: ¿Cómo se llama la agencia donde usted trabaja?

Speaker speaker_1: Ah, Source.

Speaker speaker_0: ¿Y los últimos cuatro números de su seguro?

Speaker speaker_1: Siete, nueve, nueve, nueve.

Speaker speaker_0: Y si me verifica su dirección y fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker_1: Sí, treinta y nueve, cero, cero West Northwest Highway, Dallas, Texas. Apartamento trece quince, setenta y cinco, dos veinte. Y el teléfono es cuatro, seis, nueve, ocho, ocho, cero, uno, seis, seis, siete.

Speaker speaker_0: No, ah, su fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker_1: Oh, no, perdón. Enero diecinueve, mil novecientos ochenta y tres.

Speaker speaker_0: ¿Cuál es la ciudad y estado donde vive usted?

Speaker speaker_1: Dallas, Texas.

Speaker speaker_0: ¿Tienes un, ah, correo electrónico como soyenrique noventa y uno arroba gmail punto com?

Speaker speaker_1: Es correcto.

Speaker speaker_0: Okey. Sí, aquí tengo que usted canceló la plan de visión y agregó un plan médico, pero la tarjeta le vo-- como e-- como sí tenía ese cobertura en algún momento, por eso le llegó ese aviso del, de MetLife. Igual la tarjeta preventiva va a tener ese pla-- esa información de visión porque en un tiempo sí lo tenía.

Speaker speaker_1: Ah, okey, bueno, okey, descartamos eso. Lo que tengo la tarjeta que es de, de medicina preventiva con Multiplan, que es la compañía que me llegó, es el provider. Pero no tengo la otra de emergencia. O no de emergencia, sino el... vía-

Speaker speaker_0: La médico.

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Esa tarjeta le llega como correo electrónico.

Speaker speaker_1: Okey, no me ha llegado.

Speaker speaker_0: Ah, ¿se ha checado la bandeja no deseada y... o de spam?

Speaker speaker_1: Spam no, yo no...

Speaker speaker_0: No, es que no le va a llegar de la Agencia de Empleo, va a ser un correo de American Public Life.

Speaker speaker_1: No, no lo hice. No, American Public, no.

Speaker speaker_0: Okey, ¿yo le puedo mandar una copia? Va a decir-

Speaker speaker_1: Sí, me hace el favor.

Speaker speaker_0: Va a decir info arroba benefits in a card punto com. Le debe de llegar a su correo principal. Si no lo ve ahí, por favor checar la bandeja no deseada.

Speaker speaker_1: Okey.

Speaker speaker_0: Va a tardar unos minutos porque sí tengo que descargarlo y, ah, mandárselo. Pero, ah, no, no tarda mucho en llegar, ¿okey?

Speaker speaker_1: Tengo uno que dice Benefits in Card, dice: "Activa" "actívate una página, una cuenta". ¿Es ese?

Speaker speaker_0: Ahmm , no creo. Debe decir-

Speaker speaker_1: Dice nada más. Dice... Solo dice: "Activa tu cuenta hoy" y ya.

Speaker speaker_0: No, no, debe de haber una-- debe de decir American Public Life y hasta abajo debe de tener la tarjeta para descargarla.

Speaker speaker_1: Mhm. No, eh...

Speaker speaker_0: Ya lo voy a descargar en este momento y se lo mando. Ah, y le llegan los documentos.

Speaker speaker_1: Y tengo una duda, ¿cómo funciona esto en el sentido de, digamos, eh, preventivo? Ah, ¿viene de una lista, yo hablo, hago una cita, voy, me atiendo, pago un porcentaje de la consulta, no me cobran la consulta? Em, o, ¿cómo voy a saber yo qué porcentaje pago? O, ¿cuánto pago en realidad por consulta o atención médica de la que se habla? Dental, ¿no? Porque hay unas que vienen con siglas que dicen... Me imagino que si aparecen en la lista de, de, de-- es porque aceptan mi plan de cobertura, ¿no?

Speaker speaker_0: Sí, si usted va al sitio web o llama a los números que está ahí en la pán-- en la tarjeta, ahí le van a decir los, los-Proveedores en el área que aceptan la aseguranza. Ah...

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_0: Igual, si llama los-- si llama, hay un número que está servicio al cliente. En esas tarjetas, ah, para llamar al, al aseguradora, ahí le van a explicar los beneficios en... más exactos. Pero por lo general, así por resumen, en su plan médico que usted tiene, es... se llama... MC Celerix, ese plan es un plan preventivo que cubre como su- su check up normal, enfermedades, algunas formas de cáncer, la diabetes, presión alta, cosas así. No le cubre ir al doc-- esa tarjeta no le cubre ir al doctor ni a la emergencia. So, simplemente son citas preventivas que también tienen un parte de prescripciones. Si usted. Y, entonces, si

usted va a su check up anual, daría esa tarjeta que dice ninety degree benefit. Ah, y luego si usted va al doctor, digamos que está enfermo su hijo, entonces va a presentar la tarjeta que le voy a mandar por correo electrónico. Esa tarjeta sí le cubre a un per- so-- porcentaje de cada servicio y luego usted es responsable de lo-- por lo demás.

Speaker speaker_1: Oh, ¿y pago ahí mismo?

Speaker speaker_0: Ahí sí, no sabría decirle. Depende. Depende cada proveedor, cada oficina.

Speaker speaker_1: Ah, ok. Es como si fuera yo... no tuviera seguro con ningún beneficio de nada y yo voy ahí y tengo que pagar, pero voy a pagar una parte, por decir.

Speaker speaker_0: Pues no sé, la verdad cada oficina es diferente. Puede ser que lo hagan pagar ahí mismo o puede ser que le manden una factura.

Speaker speaker_1: Ok. Vaya, pero esto así funciona pues.

Speaker speaker_0: Sí.

Speaker speaker_1: Ellos me dicen el total es... ¿cuánto?

Speaker speaker_0: Ya le mandé la, la tarjeta. Como le digo, va a decir info@benefitsinacard.com. Le debe de llegar a su correo principal. Si no lo ve ahí, favor de checar la bandeja no deseada.

Speaker speaker_1: Sí, ya me llegó, ya me llegó, perdón. Ok. Proveedores dentales. Ok. Multiplan, esa sí la tengo.

Speaker speaker_0: Multiplan es la red, bueno, la red para el preventivo. Y donde usted buscaría- Un proveedor también para el médico.

Speaker speaker_1: Eso sí. Y si voy a un médico cualquiera, ¿solo tengo que enseñar esta virtual de APL?

Speaker speaker_0: Tiene que asegurar que aceptan la aseguranza antes que lo atiendan, porque si no lo aceptan y ya lo atendieron, le van a mandar la factura completa.

Speaker speaker_1: Correcto. ¿Y esa lista la consulto en...?

Speaker speaker_0: Hay un número en la tarjeta que dice find the provider.

Speaker speaker_1: Ajá. Find the provider. Cada uno, cada beneficio, cada uno trae su... ¿Cómo se dice? Su propio buscador, ¿verdad?

Speaker speaker_0: Sí.

Speaker speaker_1: Ok, este es solo para cuando algo nos pasa y, y atendemos.

Speaker speaker_0: Sí. Para ir al, al médico o a la emergencia.

Speaker speaker_1: Ojalá que no . Y... aquí. Y la otra es solo por consultas preventivas, no sé, vacunas... Ok, tengo lo dental... Ya es que solo eso, porque algunas proveedores, por

ejemplo, en lo dental, dice con cobertura no sé qué, con cobertura no sé qué, pero aparece en la lista de proveedores. Entonces, en, en el ID o en la tarjeta que nos mandan no dice: "Ah, tu tipo de seguro es esta cobertura y cubre y si entra en esto o no entra en esto". ¿Sí me entiende?

Speaker speaker_0: No.

Speaker speaker_1: Pero sí, es que yo hago una lista de proveedores y digamos que un proveedor dice: "Cobertura seguro para seguro A" y el otro dice: "Cobertura para seguro AB". Pero un tercero dice solo cobertura B. ¿Sí me entiende? Y mi, mi duda es si como quiera me iban a atender o no, puedo consultar, sacar cita y allá preguntar si me van a aceptar el seguro. Pero usted me dice que cualquiera que salga en la lista va a aceptar mi seguro.

Speaker speaker_0: Debe, de la información que sale ahí en la lista deben de aceptar, aceptar su aseguranza. Es lo, digamos, es lo que tenemos nosotros en récord. Puede ser que el dentista haya cambiado de local o nomás es un dentista en todo el grupo de dentistas en esa oficina que lo acepte, pero por lo pe-- por lo general ahí es donde aceptarían ese aseguranza.

Speaker speaker_1: ¿O sea, y mío también se puede preguntar: "Oiga, ¿acepta Benefits un plan?"

Speaker speaker_0: Te dirige-- cuando es, cuando es el plan médico, plan dental, diría American Public Life, APL.

Speaker speaker_1: APL, American Public Life, ok, ok. Y entonces esas cuestiones, yo trabajo de noche y me cuesta demasiado. Por ejemplo, ahorita que nomás me levant-- me despe-- recién me desperté y tengo que hablar, a veces no me da ni tiempo. ¿Mi esposa lo puede hacer? Hablar a mi nombre y sacar cita.

Speaker speaker_0: Sí, para sacar cita, sí. Si usted quiere hacer algún cambio de-- a su cuenta de la aseguranza, no, porque no está ni en la póliza y no es usted. Ah, para hacer cualquier cambio de la póliza tuviera que llamar a usted, pero para sacar una cita o hacer preguntas a la aseguradora, ella sí puede hacer esas cosas.

Speaker speaker_1: ¿Y llevar a, a mi hija o tendría que ir yo?

Speaker speaker_0: No, pues me ima-- pues con que la aseguranza esté-- tiene aquí su hija, pues no, no... me imagino que no debe de haber problema, pero ya depende de la oficina igual. Nosotros no- No tenemos que ver con esas cosas, ajá.

Speaker speaker_1: Ok, so American Public Life es lo dental y lo de... sí, lo, lo dental y lo de emergencia.

Speaker speaker_0: Sí.

Speaker speaker_1: Ya de los otros... Pues ya no tengo más que luego... Ok, bueno, eso era todo, que por otro- es que hablo porque me entran dudas cada vez que quiero hacer algo y no...

Speaker speaker_0: Ok, no se preocupe, nosotros estamos aquí de lunes a viernes, ocho a am hasta las ocho pm, tiempo este.

Speaker speaker_1: Ok. Bueno, sería todo. Este, le agradezco bastante.

Speaker speaker_0: Muchas gracias por llamar. Que tenga buen día.

Speaker speaker_1: Que tenga buen día. Hasta luego .