

## Transcript: Sara

**Marulanda-4624149747548160-5460491582783488**

### Full Transcript

Your call may be monitor or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con Benefic. Te habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor? Hola, buenas tardes. Mi nombre es Iris Trochez. Hola, señora Iris. ¿Cómo le puedo ayudar? Este, fíjese que estaba llamando porque ah... apenas ahorita me estaban informando de... de la agencia para la cual trabajo, que me dicen que yo estoy pagando una cobertura médica desde, desde que entré a trabajar y hace poco tuve un accidente en el trabajo y me lastimé y no fui al médico porque en su momento cuando yo agarré el trabajo ellos no me dijeron de que iba a pagar, ah, para el seguro médico. Entonces, pues ignoraba todo eso y no fui al, al médico y necesito saber qué puedo hacer o cómo hago para que me llegue, pues la tarjeta para yo poder ir al, ir al médico. Ok, vamos a chequear eso. ¿Me regala, por favor, el nombre de la agencia con la que trabaja y los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Es Surge Staffing. ¿Sí? Ajá. Y es veintiocho, veinticuatro. Iris Trochez Muñoz. Sí. Y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y fecha de nacimiento. Sí, el marzo veintisiete de 1991. Ok. ¿Y la dirección? Ah, sesenta y ocho, dieciséis Bonneville Drive, cuarenta y siete, veinte uno. Correo electrónico: tuloro1981@gmail.com. Ah, creo que en ese momento sí era el que tenía, pero ahorita tengo uno nuevo. Ok. ¿Cuál es el nuevo? Es irisrochez2023@gmail.com. Veinte veintitrés... irisrochez2023@gmail.com. Ajá. ¿Y su teléfono es cuatro, tres, cinco, seis, nueve, uno, dos, nueve, uno, ocho? No, es ocho, doce, dos, ochenta y uno, ochenta, veinticinco. Ocho, doce, dos, ochenta y uno, ochenta, veinticinco. Ajá. Bueno. Ok, bueno, usted está inscrita en un seguro que es un plan preventivo. Ese no es médico. O sea, ese plan no le va a pagar idas al hospital, a emergencias, ni al médico si está enferma. Este plan solo cubre prevención. Por ejemplo... Ajá. Disculpe, eh, por ejemplo, este plan le cubre un examen físico al año, exámenes de la presión, del colesterol, para chequear si tiene hepatitis, eh, sida, cáncer del pulmón, eh, le cubre, mmm, cáncer, eh... bueno, el chequeo para cáncer colorrectal, que es una colonoscopia. Le cubre el chequeo para... ¿cómo es que se dice? Ok, le cubre la... exámenes de depresión, de diabetes, hepatitis, de cáncer de pulmón, de cuello uterino, que es el Papanicolaou, clamidia, sífilis, cáncer colorrectal, depresión, diabetes, gonorrea, hepatitis B, hepatitis C, sida, cáncer de pulmón, tuberculosis, consumo saludable de alcohol, de obesidad, esteroides, osteoporosis, todo eso se lo cubre. Le da asesoramiento para la lactancia materna, para la depresión perinatal, em... le cubre las, eh, medicamentos para prevenir, eh, infecciones, eh... No, le cubre los métodos anticonceptivos aprobados por la FDA, le cubre asesoramiento para prevenir las infecciones de transmisión sexual, asesoramiento para dejar de fumar, le cubre vacunas como la influenza, tétano, difteria, toxoplasma, varicela, eh, culebrilla, sarampión, paperas, meningococo, hepatitis A, B, rubeola, neumococos... Eh... le cubre el examen físico al año, le cubre pres-prescripciones

médicas por medio de FreeRx y le cubre cuidado de urgencia virtual, por ejemplo, videollamadas en caso tal de que sea-- necesite ir al médico por cualquier emergencia, pero no le cubre visitas al médico si está enferma. Ahora... Por ejemplo, un ejemplo, si en su momento me siento mal o me pasa algo y yo voy a emergencia, ¿eso lo cubre? No, no, porque es cuidado preventivo. Lo de emergencia ya es un cuidado médico. Cuando es cuidado preventivo, sobre-- solo cubre prevención, como antes. Pero un ejemplo, ah, mencionó algo del Papanicola, ¿verdad? Sí, sí le cubre el Papanicola. Eso se llama... el Papanicola sería como un examen de, ah, del cuello-- del cáncer de cuello uterino. Ese es el Papanicola. Para eso le hacen a uno el Papanicola. Ajá, sí, sí, ese me interesa porque sí necesito hacérmelo, pero eso puedo ir a cualquier clínica a hacerlo o por el hospital- No, ellos- ¿O no? No, ellos piden que vaya con los médicos que están bajo la red de ellos. Usted tiene-- ¿Usted ya recibió la tarjeta médica? No, yo no tengo nada. Deme un momentito... Yo se la voy a buscar aquí, se la voy a mandar por correo electrónico y ahí pido que se la manden a su casa, ¿okey? Ok. Entonces un ejemplo: si yo ne-- en su momento yo necesito hacerme cualquier tipo de, de análisis de los que me mencionó, ¿puedo ir a cualquier clínica de las que...? Porque ellos me dieron una lista de las clínicas donde puedo ir, entonces no sé si, si en su momento yo necesito hacerme un chequeo de, de exámenes o cosas así, ¿puedo ir? Bueno, yo no sé qué clínica o qué lista les dieron ellos a usted. Yo no... Eeeh, mmm... Siéndole sincera, yo no... yo no le puedo garantizar de que esa sea la información correcta porque yo no sé qué le dieron ellos. Yo le voy a dar aquí, eh, la información de las, de... de la que sí le puedo, pues, yo garantizar, ¿verdad? Pero no veo que ellos le den porque, pues, no sé que ellos le proporcionaron. Mire, lo primero que voy a hacer, le voy a mandar la tarjeta de beneficios a su correo electrónico. Deme un minuto. Ok. Cuando le llegue, entonces ya vamos a, a mirar cómo procedemos. Ok. Entonces se lo voy a mandar al correo que usted me dio ahora, ¿verdad? Eso es. Iris Rochez... 23 arroba gmail punto- Sí, está recibo. La bolsita chiquita. Ajá. Ok, ahí se la mandé. Usted puede checar su correo mientras estamos en este teléfono. Pues no me cae una. Va a ser un correo de info arroba Benefits Net Card. Eh, cheque por favor en el junk tray, en la bandeja del junk. Puede que se haya ido ahí. Dice: "Id card... Medical". Tenemos Iris, I, r, i, s. Rochez, que es tango, r, o, c, h, e, z. Dos, cero, dos, tres. Está aquí que dice que solo me cae... ID card o algo así. Es que no sé inglés. No, no sé. Ah, ID card, se dice ID card. Ajá. Sí, esa es. Ajá. Sí. Y el número es ochocientos, cuatro, cinco, siete, catorce, cero, tres. Vea, ve acá. Ahí hay un... hay un archivo PDF. Hágale clic al archivo, por favor. ¡Ay, Dios mío! Ok, ahí le salió ya la tarjeta, ¿verdad? Ajá. Bueno, ¿usted ve donde dice MultiPlan? A la izquierda dice "search" en amarillo, abajo dice "eligibility" y en el cuadro que dice Medical, ahí dice MultiPlan. Es que no me sale en grande, me sale en chiquitita. Espéreme. Mmm, sí. Bueno, ahí debajo de donde dice MultiPlan hay un número de teléfono: ochocientos, ocho, ocho, cuatro, seis, nueve, nueve, tres. ¿Sí lo ve? Bueno. Sí. Ahí es donde usted llama a averiguar por proveedores que estén que hac-- eh... que estén... Proveedores, pues, que están en la red de ellos. Ok. Ahora recuerde que- Pero esta tarjeta sí me la puede mandar-- enviar al correo electrónico de-- al correo de mi casa, por favor. Sí, yo le voy a pedir que le llegue al pro-- Sí, yo le voy a pedir que le llegue, pero mientras tanto, pues, tiene esta que es exactamente una copia exacta del original. Ok. Entonces, ahí en esa-- eh, eh cuando usted llame a ese número que ellos le den una lista de médicos que están, eh, que aceptan este seguro, yo le aconsejo a usted, como eso todos los días está cambiando, yo le aconsejo que antes de hacer su cita, llame y les pregunte si ellos aceptan

MultiPlan, porque también puede darse que hay una clínica con cuatro doctores y tres aceptan MultiPlan y los otros dos, no. Entonces, no quiere- Se llama MultiPlan. MultiPlan es el network. Ok, ok. Sí, señora. Um, y ya le pedí que le mandaran la tarjeta a su casa. Ok, está bien. Muchas gracias. Con mucho gusto. Um, ¿algo más que le pueda ayudar el día de hoy? No, solamente. Ah, bueno, señora. Entonces gracias por comunicarse con Benefits Net Card. Que tenga un buen día. Gracias, igualmente. Quédese muy bien. Hasta luego.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call may be monitor or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con Benefic. Te habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker\_1: Hola, buenas tardes. Mi nombre es Iris Trochez.

Speaker speaker\_0: Hola, señora Iris. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Este, fíjese que estaba llamando porque ah... apenas ahorita me estaban informando de... de la agencia para la cual trabajo, que me dicen que yo estoy pagando una cobertura médica desde, desde que entré a trabajar y hace poco tuve un accidente en el trabajo y me lastimé y no fui al médico porque en su momento cuando yo agarré el trabajo ellos no me dijeron de que iba a pagar, ah, para el seguro médico. Entonces, pues ignoraba todo eso y no fui al, al médico y necesito saber qué puedo hacer o cómo hago para que me llegue, pues la tarjeta para yo poder ir al, ir al médico.

Speaker speaker\_0: Ok, vamos a chequear eso. ¿Me regala, por favor, el nombre de la agencia con la que trabaja y los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_1: Es Surge Staffing.

Speaker speaker\_0: ¿Sí?

Speaker speaker\_1: Ajá. Y es veintiocho, veinticuatro.

Speaker speaker\_0: Iris Trochez Muñoz.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: Sí, el marzo veintisiete de 1991.

Speaker speaker\_0: Ok. ¿Y la dirección?

Speaker speaker\_1: Ah, sesenta y ocho, dieciséis Bonneville Drive, cuarenta y siete, veinte uno.

Speaker speaker\_0: Correo electrónico: tuloro1981@gmail.com.

Speaker speaker\_1: Ah, creo que en ese momento sí era el que tenía, pero ahorita tengo uno nuevo.

Speaker speaker\_0: Ok. ¿Cuál es el nuevo?

Speaker speaker\_1: Es irisrochez2023@gmail.com.

Speaker speaker\_0: Veinte veintitrés... irisrochez2023@gmail.com.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: ¿Y su teléfono es cuatro, tres, cinco, seis, nueve, uno, dos, nueve, uno, ocho?

Speaker speaker\_1: No, es ocho, doce, dos, ochenta y uno, ochenta, veinticinco.

Speaker speaker\_0: Ocho, doce, dos, ochenta y uno, ochenta, veinticinco.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Bueno. Ok, bueno, usted está inscrita en un seguro que es un plan preventivo. Ese no es médico. O sea, ese plan no le va a pagar idas al hospital, a emergencias, ni al médico si está enferma. Este plan solo cubre prevención. Por ejemplo... Ajá. Disculpe, eh, por ejemplo, este plan le cubre un examen físico al año, exámenes de la presión, del colesterol, para chequear si tiene hepatitis, eh, sida, cáncer del pulmón, eh, le cubre, mmm, cáncer, eh... bueno, el chequeo para cáncer colorrectal, que es una colonoscopia. Le cubre el chequeo para... ¿cómo es que se dice? Ok, le cubre la... exámenes de depresión, de diabetes, hepatitis, de cáncer de pulmón, de cuello uterino, que es el Papanicolaú, clamidia, sífilis, cáncer colorrectal, depresión, diabetes, gonorrea, hepatitis B, hepatitis C, sida, cáncer de pulmón, tuberculosis, consumo saludable de alcohol, de obesidad, esteroides, osteoporosis, todo eso se lo cubre. Le da asesoramiento para la lactancia materna, para la depresión perinatal, em... le cubre las, eh, medicamentos para prevenir, eh, infecciones, eh... No, le cubre los métodos anticonceptivos aprobados por la FDA, le cubre asesoramiento para prevenir las infecciones de transmisión sexual, asesoramiento para dejar de fumar, le cubre vacunas como la influenza, tétano, difteria, toxoplasma, varicela, eh, culebrilla, sarampión, paperas, meningococo, hepatitis A, B, rubeola, neumococos... Eh... le cubre el examen físico al año, le cubre pres-prescripciones médicas por medio de FreeRx y le cubre cuidado de urgencia virtual, por ejemplo, videollamadas en caso tal de que sea-- necesite ir al médico por cualquier emergencia, pero no le cubre visitas al médico si está enferma. Ahora...

Speaker speaker\_1: Por ejemplo, un ejemplo, si en su momento me siento mal o me pasa algo y yo voy a emergencia, ¿eso lo cubre?

Speaker speaker\_0: No, no, porque es cuidado preventivo. Lo de emergencia ya es un cuidado médico. Cuando es cuidado preventivo, sobre-- solo cubre prevención, como antes.

Speaker speaker\_1: Pero un ejemplo, ah, mencionó algo del Papanicolaú, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Sí, sí le cubre el Papanicolaú. Eso se llama... el Papanicolaú sería como un examen de, ah, del cuello-- del cáncer de cuello uterino. Ese es el Papanicolaú. Para eso

le hacen a uno el Papanicolau.

Speaker speaker\_1: Ajá, sí, sí, ese me interesa porque sí necesito hacérmelo, pero eso puedo ir a cualquier clínica a hacerlo o por el hospital-

Speaker speaker\_0: No, ellos-

Speaker speaker\_1: ¿O no?

Speaker speaker\_0: No, ellos piden que vaya con los médicos que están bajo la red de ellos. Usted tiene-- ¿Usted ya recibió la tarjeta médica?

Speaker speaker\_1: No, yo no tengo nada.

Speaker speaker\_0: Deme un momentito... Yo se la voy a buscar aquí, se la voy a mandar por correo electrónico y ahí pido que se la manden a su casa, ¿okey?

Speaker speaker\_1: Ok. Entonces un ejemplo: si yo ne-- en su momento yo necesito hacerme cualquier tipo de, de análisis de los que me mencionó, ¿puedo ir a cualquier clínica de las que...? Porque ellos me dieron una lista de las clínicas donde puedo ir, entonces no sé si, si en su momento yo necesito hacerme un chequeo de, de exámenes o cosas así, ¿puedo ir?

Speaker speaker\_0: Bueno, yo no sé qué clínica o qué lista les dieron ellos a usted. Yo no... Eeeh, mmm... Siéndole sincera, yo no... yo no le puedo garantizar de que esa sea la información correcta porque yo no sé qué le dieron ellos. Yo le voy a dar aquí, eh, la información de las, de... de la que sí le puedo, pues, yo garantizar, ¿verdad? Pero no veo que ellos le den porque, pues, no sé que ellos le proporcionaron. Mire, lo primero que voy a hacer, le voy a mandar la tarjeta de beneficios a su correo electrónico. Deme un minuto.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Cuando le llegue, entonces ya vamos a, a mirar cómo procedemos.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Entonces se lo voy a mandar al correo que usted me dio ahora, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Eso es.

Speaker speaker\_0: Iris Rochez... 23 arroba gmail punto-

Speaker speaker\_1: Sí, está recibo. La bolsita chiquita. Ajá.

Speaker speaker\_0: Ok, ahí se la mandé. Usted puede checar su correo mientras estamos en este teléfono.

Speaker speaker\_1: Pues no me cae una.

Speaker speaker\_0: Va a ser un correo de info arroba Benefits Net Card. Eh, cheque por favor en el junk tray, en la bandeja del junk. Puede que se haya ido ahí.

Speaker speaker\_1: Dice: "Id card... Medical".

Speaker speaker\_0: Tenemos Iris, I, r, i, s. Rochez, que es tango, r, o, c, h, e, z. Dos, cero, dos, tres.

Speaker speaker\_1: Está aquí que dice que solo me cae... ID card o algo así. Es que no sé inglés. No, no sé.

Speaker speaker\_0: Ah, ID card, se dice ID card.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Sí, esa es.

Speaker speaker\_1: Ajá. Sí. Y el número es ochocientos, cuatro, cinco, siete, catorce, cero, tres.

Speaker speaker\_0: Vea, ve acá. Ahí hay un... hay un archivo PDF. Hágale clic al archivo, por favor.

Speaker speaker\_1: ¡Ay, Dios mío!

Speaker speaker\_0: Ok, ahí le salió ya la tarjeta, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Bueno, ¿usted ve donde dice MultiPlan? A la izquierda dice "search" en amarillo, abajo dice "eligibility" y en el cuadro que dice Medical, ahí dice MultiPlan.

Speaker speaker\_1: Es que no me sale en grande, me sale en chiquitita. Espéreme. Mmm, sí.

Speaker speaker\_0: Bueno, ahí debajo de donde dice MultiPlan hay un número de teléfono: ochocientos, ocho, ocho, cuatro, seis, nueve, nueve, tres. ¿Sí lo ve? Bueno.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Ahí es donde usted llama a averiguar por proveedores que estén que hac-- eh... que estén... Proveedores, pues, que están en la red de ellos.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Ahora recuerde que-

Speaker speaker\_1: Pero esta tarjeta sí me la puede mandar-- enviar al correo electrónico de-- al correo de mi casa, por favor.

Speaker speaker\_0: Sí, yo le voy a pedir que le llegue al pro-- Sí, yo le voy a pedir que le llegue, pero mientras tanto, pues, tiene esta que es exactamente una copia exacta del original.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Entonces, ahí en esa-- eh, eh cuando usted llame a ese número que ellos le den una lista de médicos que están, eh, que aceptan este seguro, yo le aconsejo a usted, como eso todos los días está cambiando, yo le aconsejo que antes de hacer su cita, llame y les pregunte si ellos aceptan MultiPlan, porque también puede darse que hay una clínica con cuatro doctores y tres aceptan MultiPlan y los otros dos, no. Entonces, no quiere-

Speaker speaker\_1: Se llama MultiPlan.

Speaker speaker\_0: MultiPlan es el network.

Speaker speaker\_1: Ok, ok.

Speaker speaker\_0: Sí, señora. Um, y ya le pedí que le mandaran la tarjeta a su casa.

Speaker speaker\_1: Ok, está bien. Muchas gracias.

Speaker speaker\_0: Con mucho gusto. Um, ¿algo más que le pueda ayudar el día de hoy?

Speaker speaker\_1: No, solamente.

Speaker speaker\_0: Ah, bueno, señora. Entonces gracias por comunicarse con Benefits Net Card. Que tenga un buen día.

Speaker speaker\_1: Gracias, igualmente.

Speaker speaker\_0: Quédese muy bien. Hasta luego.