

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 Bonnevill 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 Papanicolau, 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 Papanicolau, ¿verdad? Sí, sí le cubre el Papanicolau. Eso se llama... el Papanicolau sería como un examen de, ah, del cuello-- del cáncer de cuello uterino. Ese es el Papanicolau. Para eso le hacen a uno el Papanicolau. 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 bandejita 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. Ve a, 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 Papanicolau, 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 Papanicolau, ¿verdad?

Speaker speaker_0: Sí, sí le cubre el Papanicolau. Eso se llama... el Papanicolau sería como un examen de, ah, del cuello-- del cáncer de cuello uterino. Ese es el Papanicolau. 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 bandejita 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.