

Transcript: Sara

Marulanda-6573017866387456-6644092486762496

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarse con Benefits in a Card. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor? Antonio Charles. ¿Perdón? Antonio Charles. Hola, señor Antonio. Buenas tardes. ¿Cómo le puedo ayudar? Buenas tardes. Es que yo acabar y recibir una tarjeta de... Dice aquí. Ok, una tarjeta médica? Sí. Ok, ¿cuál es su pregunta? Beneficio en, en acá. Necesito más información sobre esa tarjeta, por favor. Ok, permítame. Yo busco su cuenta. A ver, que me regala el nombre de la agencia con la que trabaja y los últimos cuatro dígitos de su seguro social. Por favor. Eh, ¿seis? Seis. ¿Sorge Staffing? Ok. Eh, seguros y, mmm, setenta cincuenta y uno. Gracias. Y por cuestiones de seguridad, por favor, ¿me verifica su dirección y su fecha de nacimiento? ¿Perdón? Por seguridad, por favor, ¿me verifica su dirección y su fecha de nacimiento? Doce de diciembre, mmm, noventa. ¿Y la dirección? Eh, la dirección donde vivo actual es... Porque antes yo vivía en Florida. No sé si apa- Bueno, la dirección que tenemos aquí es de Ohio. Ah, ya. Es de... Mmm... 1715 y Cas-Castagne. Castagne. Sí, eso. Ok, gracias. ¿Y su correo electrónico es antoniocharles876@gmail.com? ¿Y su número de teléfono es 614-7206? Sí. Muchas gracias. Bueno, usted está inscrito en un plan que se llama MSTLRX. Es un plan de cuidado preventivo. Usted me dice que necesita más información del plan o de cómo utilizar la tarjeta? O los dos? Me acaba de llegar la tarjeta, no sé cómo, pero yo nunca fui aplicado. Ok, cuando usted empieza a trabajar, cuando usted trabaja con Sorge, ellos les informan a los empleados que deben hacerlo-- deben llamar a este número al que usted acaba de llamar antes de treinta días, si no quiere que lo pongan automáticamente en este servicio. Si no llaman, Sorge los pone automáticamente en ese plan y hace deducciones semanales de su cheque de pago para cubrir la cobertura médica. Ya. Las deducciones que le están haciendo a usted semanalmente son de quince dólares con dieciséis centavos. Si no lo quiere, me dice y podemos-- puedo pedir que se lo cancelen. Si lo quiere, le explico el plan. Esa tarjeta voy a poder ir del médico. Ok, este es solamente cuidado preventivo, porque es el plan más básico, el más económico. Para ver el médico, ya, pues ya es otra que, otro plan que es más caro. Pero esta tarjeta le cubre un examen físico al año, un examen general al año. Le cubre exámenes de la presión arterial, de colesterol, de cáncer colorrectal, de depresión, de diabetes, hepatitis, eh, de sida, cáncer del pulmón, tuberculosis, obesidad. Le cubre medicamentos como la aspirina y las estatinas, y le cubre vacunas como la influenza, tétanos, difteria, tosferina, varicela, culebrilla, sarampión, paperas, neumococo, meningococo, hepatitis A y B y le cubre... Eh... Y le cubre, eh, prescripciones médicas y le cubre algo que se llama virtual urgent care, en caso tal que necesita-- que tenga una emergencia y necesite ir a un médico, como esto es un plan preventivo, no va a poder ir a ver el médico físicamente, pero sí puede hacer una videollamada para que el médico lo vea y le pueda formular medicamentos. Ok. Eso es lo

que cubre este plan. Pero ¿dónde puedo pasar a... a, a ver? ¿Qué médico puede ver? Sí. Bueno, en la tarjeta hay un número de teléfono. Mire bien la tarjeta. En la parte de atrás hay un número de teléfono que dice: To locate participant provider. El número es ochocientos ocho ocho cuatro seis nueve nueve tres. ¿Sí lo ve ahí en la tarjeta? A ver. A ver. Ocho, cero, cero, siete... ¿o no es eso? No, es ocho cero cero ocho ocho cuatro seis nueve nueve tres. No, es un número de ocho cero cero ocho tres tres cuatro dos nueve seis... A ver, deme un momentito. Bueno, aunque si quiere, pues puede apuntar el número, ¿verdad? Yo se lo doy para que lo apunte, pero ya le voy a-- estoy descargando la tarjeta para poderle enseñar dónde es que está ese número en la tarjeta. El número es ochocero cero ocho ocho cuatro seis nueve... nueve tres. Sí, señor, ese es el número. ¿Michi... Michipan? ¿Y la descripción? ¿Esta tarjeta cubre un centro para personas que tienen VIH también? No, le cubre el examen del VIH, pero no le cubre el tratamiento porque esta tarjeta no es médica, es preventiva. El plan médico es muchísimo más caro. Mmm, ok. ¿Y cuánto cobra al, al semanal o al mes? Esta a la semana le están haciendo una deducción de quince dólares con dieciséis centavos. Que barato. Eso es lo que le sacan a usted semanalmente para cubrir la tarjeta. ¿Hello, señor Charles? Sí, espérate. Ah, ok. Otra. Dígame. Y para el medicamento del VIH, ¿cómo uno podría hacer para...? Mire, yo no sé si le cure-- yo no sé si le cubren medicamentos de VIH. Yo lo que voy a hacer es lo siguiente: le voy a mandar... Disculpe. Le voy a mandar un, un correo electrónico con una... unas instrucciones para que usted cree una cuenta con FreeRx, que es el que cubre sus medicamentos y le voy a dar el número de teléfono de ellos y si quiere transfiero su llamada con ellos para que usted les pregunte qué medicamentos cubre y qué medicamentos no. Nosotros no somos FreeRx, nosotros somos los administradores de ellos. Entonces, no tenemos esa información, pero FreeRx sí le puede dar esa información. Ok, por favor. ¿Le parece bien? Sí, y... Sí, eso. Ok, deme un momentito, por favor. Ok. Un momento... Antonio Charles. A ver, yo miro. El señor Antonio. Ya estoy aquí enviándole-- primero que todo le voy a mandar el correo electrónico, ¿ok? Ok. Necesito que por favor mire a ver si sí lo recibió o no, antes de... Pues para yo saber si sí, sí lo recibió. Gracias por comunicarse con Beneficio en una tarjeta que... ????? . Cuida... Crea una cuenta... Y la contraseña... Ingresar... Y Dice tengo que crear la cuenta. Sí, señor. Pero ¿cómo voy a saber si cubrirá el...? Por eso le estoy diciendo. Usted, usted ya está pagando por esos medicamentos, a mí-- por ese plan. Usted crea una cuenta y los llama a ellos y les pregunta, o si quiere puede hablar con ellos antes de crear la cuenta. Sí, me parece bien. Hablar con ellos antes de crear la cuenta. Ok, deme un momento, por favor. Yo, yo le voy a tra-- a transferir la llamada y le voy a dar el número de ellos, ¿okey? Bueno. ¿Okey? ¿Está listo para apuntar el número de ellos? ¿Aló, señor Antonio? Sí, estoy aquí, estoy... Un momento. Sí, señor. Okey, vamos. El número es ochocientos, siete, siete, uno, cuatro, seis, cuatro, ocho. Un momento, ?????????? Sí, señor. Okey, ochocientos... Ochocientos, siete, siete, uno, cuatro, seis, cuatro, ocho. Cuatro, ocho. Sí, señor. Okey. Este es el número de teléfono de ellos y ahora le voy a transferir la llamada con ellos, ¿okey? Por favor. Bueno, ¿algo más que pueda ayudarle antes de transferir la llamada con ellos? Eh. Eh, bueno, si me sale bien el, el trato, ¿y cómo activar la tarjeta? Para-- no, la tarjeta está activada, usted ya puede ir al médico a la hora que quiera. Está, está activa. La tarjeta-- cada semana a usted le hacen deducción antes de usted entregar el cheque de pago, eh, eh, ellos sacan la plata de seguro. Siempre y cuando haya deducción en su cheque de pago, la tarjeta va a estar activada para la siguiente semana. Si no le hacen deducción- ¿Cómo? ¿Puedo ir a cualquier

médico o sea a clínicas? No, tiene que ir a los médicos que están en la red de ellos, es el número que yo le dije a usted, el ocho-- el ochocientos, ocho, ocho, cuatro, eh, seis, nueve, nueve, tres. Ahí usted llama y sigue las instrucciones y ellos le mandan una lista de médicos que aceptan ese seguro. Usted tiene que llamar a cualquiera de los médicos que ellos le manden la lista y le pregunta que si acepta el seguro para estar doblemente seguro y ya, hace la cita con ellos. Bueno, okey, es número ochocientos, siete, siete, uno, cuatro, seis, cuatro, ocho. Okey, un momentico. Perdón, yo le di el número que no era, discúlpeme. Por favor, borre ese número, yo le voy a dar el, el correcto . ¿Ya? Okey. Es ocho, ocho, ocho- Ocho, ocho, ocho. Ocho, tres, siete. Ocho, tres, siete. Tres, tres, siete, nueve. Tres, tres, siete. Siete, nueve. Siete, nueve, okey. Ese es el número de FreeRx, que es el de las prescripciones médicas. ¿Y quiere que le transfiera la llamada con ellos? Por favor. Bueno, señor. Entonces gracias por comunicarse con Benefit Senecard. Por favor no desconecte la llamada. Ya transfiero su llamada con FreeRx. Gracias. Bueno, gracias. Igual. Que esté muy bien. Con mucho gusto. Igualmente. Gracias.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker_1: Gracias por comunicarse con Benefits in a Card. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker_2: Antonio Charles.

Speaker speaker_1: ¿Perdón?

Speaker speaker_2: Antonio Charles.

Speaker speaker_1: Hola, señor Antonio. Buenas tardes. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Buenas tardes. Es que yo acabar y recibir una tarjeta de... Dice aquí.

Speaker speaker_1: Ok, una tarjeta médica?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Ok, ¿cuál es su pregunta?

Speaker speaker_2: Beneficio en, en acá. Necesito más información sobre esa tarjeta, por favor.

Speaker speaker_1: Ok, permítame. Yo busco su cuenta. A ver, que me regala el nombre de la agencia con la que trabaja y los últimos cuatro dígitos de su seguro social. Por favor.

Speaker speaker_2: Eh, ¿seis? Seis.

Speaker speaker_1: ¿Sorge Staffing? Ok.

Speaker speaker_2: Eh, seguros y, mmm, setenta cincuenta y uno.

Speaker speaker_1: Gracias. Y por cuestiones de seguridad, por favor, ¿me verifica su dirección y su fecha de nacimiento?

Speaker speaker_2: ¿Perdón?

Speaker speaker_1: Por seguridad, por favor, ¿me verifica su dirección y su fecha de nacimiento?

Speaker speaker_2: Doce de diciembre, mmm, noventa.

Speaker speaker_1: ¿Y la dirección?

Speaker speaker_2: Eh, la dirección donde vivo actual es... Porque antes yo vivía en Florida. No sé si apa-

Speaker speaker_1: Bueno, la dirección que tenemos aquí es de Ohio.

Speaker speaker_2: Ah, ya. Es de... Mmm... 1715 y Cas-Castagne.

Speaker speaker_1: Castagne.

Speaker speaker_2: Sí, eso.

Speaker speaker_1: Ok, gracias. ¿Y su correo electrónico es antoniocharles876@gmail.com? ¿Y su número de teléfono es 614-7206?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Muchas gracias. Bueno, usted está inscrito en un plan que se llama MSTLRX. Es un plan de cuidado preventivo. Usted me dice que necesita más información del plan o de cómo utilizar la tarjeta? O los dos?

Speaker speaker_2: Me acaba de llegar la tarjeta, no sé cómo, pero yo nunca fui aplicado.

Speaker speaker_1: Ok, cuando usted empieza a trabajar, cuando usted trabaja con Sorge, ellos les informan a los empleados que deben hacerlo-- deben llamar a este número al que usted acaba de llamar antes de treinta días, si no quiere que lo pongan automáticamente en este servicio. Si no llaman, Sorge los pone automáticamente en ese plan y hace deducciones semanales de su cheque de pago para cubrir la cobertura médica.

Speaker speaker_2: Ya.

Speaker speaker_1: Las deducciones que le están haciendo a usted semanalmente son de quince dólares con dieciséis centavos. Si no lo quiere, me dice y podemos-- puedo pedir que se lo cancelen. Si lo quiere, le explico el plan.

Speaker speaker_2: Esa tarjeta voy a poder ir del médico.

Speaker speaker_1: Ok, este es solamente cuidado preventivo, porque es el plan más básico, el más económico. Para ver el médico, ya, pues ya es otra que, otro plan que es más caro. Pero esta tarjeta le cubre un examen físico al año, un examen general al año. Le cubre exámenes de la presión arterial, de colesterol, de cáncer colorrectal, de depresión, de diabetes, hepatitis, eh, de sida, cáncer del pulmón, tuberculosis, obesidad. Le cubre

medicamentos como la aspirina y las estatinas, y le cubre vacunas como la influenza, tétanos, difteria, tosferina, varicela, culebrilla, sarampión, paperas, neumococo, meningococo, hepatitis A y B y le cubre... Eh... Y le cubre, eh, prescripciones médicas y le cubre algo que se llama virtual urgent care, en caso tal que necesita-- que tenga una emergencia y necesite ir a un médico, como esto es un plan preventivo, no va a poder ir a ver el médico físicamente, pero sí puede hacer una videollamada para que el médico lo vea y le pueda formular medicamentos.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_1: Eso es lo que cubre este plan.

Speaker speaker_2: Pero ¿dónde puedo pasar a... a, a ver?

Speaker speaker_1: ¿Qué médico puede ver?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Bueno, en la tarjeta hay un número de teléfono. Mire bien la tarjeta. En la parte de atrás hay un número de teléfono que dice: To locate participant provider. El número es ochocientos ocho ocho cuatro seis nueve nueve tres. ¿Sí lo ve ahí en la tarjeta?

Speaker speaker_2: A ver. A ver. Ocho, cero, cero, siete... ¿o no es eso?

Speaker speaker_1: No, es ocho cero cero ocho ocho cuatro seis nueve nueve tres.

Speaker speaker_2: No, es un número de ocho cero cero ocho tres tres cuatro dos nueve seis...

Speaker speaker_1: A ver, deme un momentico. Bueno, aunque si quiere, pues puede apuntar el número, ¿verdad? Yo se lo doy para que lo apunte, pero ya le voy a-- estoy descargando la tarjeta para poderle enseñar dónde es que está ese número en la tarjeta.

Speaker speaker_2: El número es ochocero cero ocho ocho cuatro seis nueve... nueve tres.

Speaker speaker_1: Sí, señor, ese es el número.

Speaker speaker_2: ¿Michi... Michipan? ¿Y la descripción? ¿Esta tarjeta cubre un centro para personas que tienen VIH también?

Speaker speaker_1: No, le cubre el examen del VIH, pero no le cubre el tratamiento porque esta tarjeta no es médica, es preventiva. El plan médico es muchísimo más caro.

Speaker speaker_2: Mmm, ok. ¿Y cuánto cobra al, al semanal o al mes?

Speaker speaker_1: Esta a la semana le están haciendo una deducción de quince dólares con dieciséis centavos.

Speaker speaker_2: Que barato.

Speaker speaker_1: Eso es lo que le sacan a usted semanalmente para cubrir la tarjeta.
¿Hello, señor Charles?

Speaker speaker_2: Sí, espérate.

Speaker speaker_1: Ah, ok.

Speaker speaker_2: Otra.

Speaker speaker_1: Dígame.

Speaker speaker_2: Y para el medicamento del VIH, ¿cómo uno podría hacer para...?

Speaker speaker_1: Mire, yo no sé si le cure-- yo no sé si le cubren medicamentos de VIH. Yo lo que voy a hacer es lo siguiente: le voy a mandar... Disculpe. Le voy a mandar un, un correo electrónico con una... unas instrucciones para que usted cree una cuenta con FreeRx, que es el que cubre sus medicamentos y le voy a dar el número de teléfono de ellos y si quiere transfiero su llamada con ellos para que usted les pregunte qué medicamentos cubre y qué medicamentos no. Nosotros no somos FreeRx, nosotros somos los administradores de ellos. Entonces, no tenemos esa información, pero FreeRx sí le puede dar esa información.

Speaker speaker_2: Ok, por favor.

Speaker speaker_1: ¿Le parece bien?

Speaker speaker_2: Sí, y... Sí, eso.

Speaker speaker_1: Ok, deme un momentito, por favor.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_1: Un momento... Antonio Charles. A ver, yo miro. El señor Antonio. Ya estoy aquí enviándole-- primero que todo le voy a mandar el correo electrónico, ¿ok?

Speaker speaker_3: Ok.

Speaker speaker_1: Necesito que por favor mire a ver si sí lo recibió o no, antes de... Pues para yo saber si sí, sí lo recibió.

Speaker speaker_3: Gracias por comunicarse con Beneficio en una tarjeta que... ????? . Cuida... Crea una cuenta... Y la contraseña... Ingresar... Y

Speaker speaker_4: Dice tengo que crear la cuenta.

Speaker speaker_1: Sí, señor.

Speaker speaker_4: Pero ¿cómo voy a saber si cubrirá el...?

Speaker speaker_1: Por eso le estoy diciendo. Usted, usted ya está pagando por esos medicamentos, a mí-- por ese plan. Usted crea una cuenta y los llama a ellos y les pregunta, o si quiere puede hablar con ellos antes de crear la cuenta.

Speaker speaker_4: Sí, me parece bien. Hablar con ellos antes de crear la cuenta.

Speaker speaker_1: Ok, deme un momento, por favor. Yo, yo le voy a tra-- a transferir la llamada y le voy a dar el número de ellos, ¿okey?

Speaker speaker_4: Bueno.

Speaker speaker_1: ¿Okey? ¿Está listo para apuntar el número de ellos? ¿Aló, señor Antonio?

Speaker speaker_4: Sí, estoy aquí, estoy... Un momento.

Speaker speaker_1: Sí, señor.

Speaker speaker_4: Okey, vamos.

Speaker speaker_1: El número es ochocientos, siete, siete, uno, cuatro, seis, cuatro, ocho.

Speaker speaker_4: Un momento, ??????????

Speaker speaker_1: Sí, señor.

Speaker speaker_4: Okey, ochocientos...

Speaker speaker_1: Ochocientos, siete, siete, uno, cuatro, seis, cuatro, ocho. Cuatro, ocho. Sí, señor.

Speaker speaker_4: Okey.

Speaker speaker_1: Este es el número de teléfono de ellos y ahora le voy a transferir la llamada con ellos, ¿okey?

Speaker speaker_4: Por favor.

Speaker speaker_1: Bueno, ¿algo más que pueda ayudarle antes de transferir la llamada con ellos?

Speaker speaker_4: Eh. Eh, bueno, si me sale bien el, el trato, ¿y cómo activar la tarjeta?

Speaker speaker_1: Para-- no, la tarjeta está activada, usted ya puede ir al médico a la hora que quiera. Está, está activa. La tarjeta-- cada semana a usted le hacen deducción antes de usted entregar el cheque de pago, eh, eh, ellos sacan la plata de seguro. Siempre y cuando haya deducción en su cheque de pago, la tarjeta va a estar activada para la siguiente semana. Si no le hacen deducción- ¿Cómo?

Speaker speaker_4: ¿Puedo ir a cualquier médico o sea a clínicas?

Speaker speaker_1: No, tiene que ir a los médicos que están en la red de ellos, es el número que yo le dije a usted, el ocho-- el ochocientos, ocho, ocho, cuatro, eh, seis, nueve, nueve, tres. Ahí usted llama y sigue las instrucciones y ellos le mandan una lista de médicos que aceptan ese seguro. Usted tiene que llamar a cualquiera de los médicos que ellos le manden la lista y le pregunta que si acepta el seguro para estar doblemente seguro y ya, hace la cita con ellos.

Speaker speaker_4: Bueno, okey, es número ochocientos, siete, siete, uno, cuatro, seis, cuatro, ocho.

Speaker speaker_1: Okey, un momentico. Perdón, yo le di el número que no era, discúlpeme. Por favor, borre ese número, yo le voy a dar el, el correcto . ¿Ya?

Speaker speaker_4: Okey.

Speaker speaker_1: Es ocho, ocho, ocho-

Speaker speaker_4: Ocho, ocho, ocho.

Speaker speaker_1: Ocho, tres, siete.

Speaker speaker_4: Ocho, tres, siete.

Speaker speaker_1: Tres, tres, siete, nueve.

Speaker speaker_4: Tres, tres, siete.

Speaker speaker_1: Siete, nueve.

Speaker speaker_4: Siete, nueve, okey.

Speaker speaker_1: Ese es el número de FreeRx, que es el de las prescripciones médicas. ¿Y quiere que le transfiera la llamada con ellos?

Speaker speaker_4: Por favor.

Speaker speaker_1: Bueno, señor. Entonces gracias por comunicarse con Benefit Senecard. Por favor no desconecte la llamada. Ya transfiero su llamada con FreeRx. Gracias.

Speaker speaker_4: Bueno, gracias. Igual.

Speaker speaker_1: Que esté muy bien. Con mucho gusto.

Speaker speaker_4: Igualmente.

Speaker speaker_1: Gracias.