

## Transcript: Pearl

Rojas-6469599409651712-6064376023269376

### Full Transcript

Your call is being monitored or recorded for quality assurance purposes. . . , we're going to talk about your insurance coverage. Uh-huh. . . Uh, yeah, we received the information that this depends before not much . You already had . You said that you wanted to keep your insurance and add your daughter. Uh, yes, but, pero que, que lo que... Que es lo que cambió, qué es lo que va a ser diferente o...? Ah, bueno, la-- yo le puedo explicar la cobertura que es de nosotros ahorita, ah, porque lo que se cambió fueron los, las compañías de aseguranza. Sí, sí, sí, supe porque lle-ll-ll-lléve mi hija al hospital y... o sea, al doctor, perdón. Y me dijeron que ya no tenía aseguranza. Sí, las tarjetas, um, esas tarjetas que usted estaba usando antes ya no les funcionan esas co-- esa compañía ya no está con su agente de empleo. Hoy está activo su cobertura y para el fin de esta semana le va a llegar su pla-- su tarjeta dental a su casa y su pla-- su tarjeta médica le va a llegar a su correo electrónico. Okay. Eh, y, o sea, hace de cuenta que como, como con estas visitas que, que lleve a mi-- a mis, a mis hijos, o sea, no... Es de las perdidas, o sea, ya no, no hay nada que hacer ahí. Si era antes del día de hoy, sí. Sí, pues fue, fue esta semana pasada. Bueno, con nosotros no tenía cobertura. Puede ser que con la otra compañía aún tenía cobertura. No estoy segura. Tuviera que ver si usted habla con él, ellos. Eh, no, me la cancelaron el día cinco de agosto. Ah, okay. Entonces, sí va a querer la aseguranza y nomás-- y le agrego la, la señorita Emma, ¿verdad? Sí, pero qué, qué, o sea... Pues yo ocupo, o sea, también me ocupa saber qué es lo que... O sea, qué es lo que me va a cubrir, si me va a cubrir casi lo mismo o, o, o cambie o, o esta no me va a cubrir nada igual que la, que la otra que tenía. En, en la guía de beneficio que yo le envié a, a su correo electrónico, usted va a un-- donde dice VIP Classic. Y ahí le explica- Todo lo que se-- lo que les cubra. Okay, la, la que voy a tener yo va a ser la VIP Classic, haz de cuenta. Sí. Sí. Y me dijo que nomás las visitas al doctor, como el pediatra y eso, nomás son cuatro veces al año. Sí. Después de esas cuatro veces al año ya voy a tener que ir. Cuánto te cuesta, cincuenta dólares digo, ah? Sí. El plan que usted escogió sí cubre cincue-- cubre cincuenta dólares al, al- Okay, ¿y el otro? El, el VIP Pro, no? ¿Cuál era? Permítame. Es... El VIP Pro cubre ciento cincuenta. Okay, ciento cincuenta. Y, y en esa también nomás son cuatro, cuatro visitas al pediatra? Sí. Sí, señor. Y, ¿cuánto sale esa? Esa, para usted y su familia, son sesenta y cuatro dólares. No, perdón. Son ciento dieciséis dólares con treinta y seis centavos semanalmente. Ah, no. No, pues... No, sí es mucho dinero. Está más cara esta, esta aseguranza . Pues sí, por mientras... Por mientras, póngame la Classic, entonces. Okay, ya esa es la que está ahorita. Okay. Eh... El dental, sí lo puede quitar? Por qué quiere quitar el dental? Porque ese-- el dental sí es aparte, vea? Sí. Sí, si acabo diciendo: "No, no. Si no me cubre nada con la aseguranza. O sea, doctor, menos el dental me va a cubrir". Pues el dental cubre sus citas preventivas al cien por ciento, que viene siendo su chequeo y limpieza una vez... limpieza básica, una vez cada seis meses. Am, coronas, los rayos equis y

extracciones que no ocupan cirugía están cubiertos al ochenta por ciento después que usted haya pagado su deducible de ciento cincuenta dólares. Y cosas como coronas y frenos no están cubiertos. No, pues déjalo entonces. Si lo quiere- O te dejas donde... Ya. Eh, tengo, eh, tengo el disability también, vea? Sí, el short-term disability, sí, señor. Okay. ¿Y qué más tengo? Nomás. Solo esos tres. En su a-- aseguranza de vida no tiene? No. Ah, eh- Porque en el, en el otro, en el otro, en el otro yo tenía aseguranza de vida. Parece que en su plan médico viene... parte... umm... no, no viene. Am, sí, ese es un plan separado, pero no se le agregó. Si gusta, yo se lo puedo agregar, pero no, no es escrito en ese plan. ¿Cuánto, cuánto dan? Ah, em, ese plan hasta los sesenta y cuatro años de edad pagan hasta veinte mil dólares. De sesenta y cinco a sesenta y nueve son quince mil y de setenta y para arriba son diez mil quedan. ¿Y cuánto sale de eso? Para usted y su familia, son tres dólares con tres centavos. Ah, ok. Ok, póngalo. Ok, entonces sus deducciones van a ser de ochenta y cinco dólares con cuarenta y tres centavos a la semana. Ochenta y cinco dólares a la semana. Ok. Ah, como quiera, pues ahorita ocupo ver otra vez eso... lo de la asegura-- como quiera tengo hasta el día treinta para poder cancelar, ¿verdad? ¿Cómo, perdón? Que, o sea, que como quiera tengo hasta el día treinta para poder cancelar, ¿verdad? O yo puedo cancelar cuando sea. Sí, puede cancelar cuando sea. Ok, sí, pues ocupo ver otra vez. Es que lo que no me gusta es-- son las visitas al doctor, o sea, que nomás son cuatro veces al año y... Pues tengo una recién nacida, o sea... Cuando más se ocupa ir al doctor. Ok. Am-- ¿Tiene para-- tiene para-- tiene para las medicinas también o no? Medicinas y... O sea, ¿para todo eso uno lo tiene? Sí, permítame. Permita un momento. En su plan médico, ¿tiene algún, algún... cobertura de prescripciones? Ah... Sus deducibles serían de diez, veinte o treinta dólares dependiendo la-- el medicamento, ah, pero contiene cobertura de prescripciones. Y para vacunas, sí has honorado, ¿o eso no cubre? No, las, ah, las vacunas no... No tengo aquí que, que están cubiertos, pero le puedo transferir a la aseguradora para asegurar si es algo que cubre. Ok. No, o sea, como quiera, pues yo, yo, yo, ahorita checo bien y todo, pues por, por mientras. Por mientras, así que se quede con ese que, que le dije y, y, y pues yo sigo viendo como quiera por lo, lo que me había mandado, que es lo que va a cubrir y todo. Listo, entonces yo aquí le agrego la, la señorita Emma y, ah, y hago los cambios. Eh, la aseguranza de vida va a tardar entre una o dos semanas para ser efec- efectivo, pero si lo agregé y ya, ah, cambiaría el, el monto a ochenta y cinco con cuarenta y tres entre una o dos semanas. Ok, está bien. Muchas gracias por atender mi llamada, que tenga buen día. Igual-- igualmente.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call is being monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_1: .

Speaker speaker\_0: .

Speaker speaker\_1: , we're going to talk about your insurance coverage. Uh-huh. .

Speaker speaker\_0: . Uh, yeah, we received the information that this depends before not much . You already had . You said that you wanted to keep your insurance and add your daughter.

Speaker speaker\_1: Uh, yes, but, pero que, que lo que... Que es lo que cambió, qué es lo que va a ser diferente o...?

Speaker speaker\_0: Ah, bueno, la-- yo le puedo explicar la cobertura que es de nosotros ahorita, ah, porque lo que se cambió fueron los, las compañías de aseguranza.

Speaker speaker\_1: Sí, sí, sí, supe porque lle-ll-ll-lléve mi hija al hospital y... o sea, al doctor, perdón. Y me dijeron que ya no tenía aseguranza.

Speaker speaker\_0: Sí, las tarjetas, um, esas tarjetas que usted estaba usando antes ya no les funcionan esas co-- esa compañía ya no está con su agente de empleo. Hoy está activo su cobertura y para el fin de esta semana le va a llegar su pla-- su tarjeta dental a su casa y su pla-- su tarjeta médica le va a llegar a su correo electrónico.

Speaker speaker\_1: Okay. Eh, y, o sea, hace de cuenta que como, como con estas visitas que, que lleve a mi-- a mis, a mis hijos, o sea, no... Es de las perdidas, o sea, ya no, no hay nada que hacer ahí.

Speaker speaker\_0: Si era antes del día de hoy, sí.

Speaker speaker\_1: Sí, pues fue, fue esta semana pasada.

Speaker speaker\_0: Bueno, con nosotros no tenía cobertura. Puede ser que con la otra compañía aún tenía cobertura. No estoy segura. Tuviera que ver si usted habla con él, ellos.

Speaker speaker\_1: Eh, no, me la cancelaron el día cinco de agosto.

Speaker speaker\_0: Ah, okay. Entonces, sí va a querer la aseguranza y nomás-- y le agrego la, la señorita Emma, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, pero qué, qué, o sea... Pues yo ocupo, o sea, también me ocupa saber qué es lo que... O sea, qué es lo que me va a cubrir, si me va a cubrir casi lo mismo o, o, o cambie o, o esta no me va a cubrir nada igual que la, que la otra que tenía.

Speaker speaker\_0: En, en la guía de beneficio que yo le envié a, a su correo electrónico, usted va a un-- donde dice VIP Classic. Y ahí le explica- Todo lo que se-- lo que les cubra.

Speaker speaker\_1: Okay, la, la que voy a tener yo va a ser la VIP Classic, haz de cuenta.

Speaker speaker\_0: Sí. Sí.

Speaker speaker\_1: Y me dijo que nomás las visitas al doctor, como el pediatra y eso, nomás son cuatro veces al año.

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: Después de esas cuatro veces al año ya voy a tener que ir. Cuánto te cuesta, cincuenta dólares digo, ah?

Speaker speaker\_0: Sí. El plan que usted escogió sí cubre cincue-- cubre cincuenta dólares al, al-

Speaker speaker\_1: Okay, ¿y el otro? El, el VIP Pro, no? ¿Cuál era?

Speaker speaker\_0: Permítame. Es... El VIP Pro cubre ciento cincuenta.

Speaker speaker\_1: Okay, ciento cincuenta. Y, y en esa también nomás son cuatro, cuatro visitas al pediatra?

Speaker speaker\_0: Sí. Sí, señor.

Speaker speaker\_1: Y, ¿cuánto sale esa?

Speaker speaker\_0: Esa, para usted y su familia, son sesenta y cuatro dólares. No, perdón. Son ciento dieciséis dólares con treinta y seis centavos semanalmente.

Speaker speaker\_1: Ah, no. No, pues... No, sí es mucho dinero. Está más cara esta, esta aseguranza . Pues sí, por mientras... Por mientras, póngame la Classic, entonces.

Speaker speaker\_0: Okay, ya esa es la que está ahorita.

Speaker speaker\_1: Okay. Eh... El dental, sí lo puede quitar?

Speaker speaker\_0: Por qué quiere quitar el dental?

Speaker speaker\_1: Porque ese-- el dental sí es aparte, vea?

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: Sí, si acabo diciendo: "No, no. Si no me cubre nada con la aseguranza. O sea, doctor, menos el dental me va a cubrir".

Speaker speaker\_0: Pues el dental cubre sus citas preventivas al cien por ciento, que viene siendo su chequeo y limpieza una vez... limpieza básica, una vez cada seis meses. Am, coronas, los rayos equis y extracciones que no ocupan cirugía están cubiertos al ochenta por ciento después que usted haya pagado su deducible de ciento cincuenta dólares. Y cosas como coronas y frenos no están cubiertos.

Speaker speaker\_1: No, pues déjalo entonces.

Speaker speaker\_0: Si lo quiere-

Speaker speaker\_1: O te dejas donde... Ya. Eh, tengo, eh, tengo el disability también, vea?

Speaker speaker\_0: Sí, el short-term disability, sí, señor.

Speaker speaker\_1: Okay. ¿Y qué más tengo?

Speaker speaker\_0: Nomás. Solo esos tres.

Speaker speaker\_1: En su a-- aseguranza de vida no tiene?

Speaker speaker\_0: No. Ah, eh-

Speaker speaker\_1: Porque en el, en el otro, en el otro, en el otro yo tenía aseguranza de vida.

Speaker speaker\_0: Parece que en su plan médico viene... parte... umm... no, no viene. Am, sí, ese es un plan separado, pero no se le agregó. Si gusta, yo se lo puedo agregar, pero no, no es escrito en ese plan.

Speaker speaker\_1: ¿Cuánto, cuánto dan?

Speaker speaker\_0: Ah, em, ese plan hasta los sesenta y cuatro años de edad pagan hasta veinte mil dólares. De sesenta y cinco a sesenta y nueve son quince mil y de setenta y para arriba son diez mil quedan.

Speaker speaker\_1: ¿Y cuánto sale de eso?

Speaker speaker\_0: Para usted y su familia, son tres dólares con tres centavos.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. Ok, póngalo.

Speaker speaker\_0: Ok, entonces sus deducciones van a ser de ochenta y cinco dólares con cuarenta y tres centavos a la semana.

Speaker speaker\_1: Ochenta y cinco dólares a la semana. Ok. Ah, como quiera, pues ahorita ocupo ver otra vez eso... lo de la asegura-- como quiera tengo hasta el día treinta para poder cancelar, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: ¿Cómo, perdón?

Speaker speaker\_1: Que, o sea, que como quiera tengo hasta el día treinta para poder cancelar, ¿verdad? O yo puedo cancelar cuando sea.

Speaker speaker\_0: Sí, puede cancelar cuando sea.

Speaker speaker\_1: Ok, sí, pues ocupo ver otra vez. Es que lo que no me gusta es-- son las visitas al doctor, o sea, que nomás son cuatro veces al año y... Pues tengo una recién nacida, o sea... Cuando más se ocupa ir al doctor.

Speaker speaker\_0: Ok. Am--

Speaker speaker\_1: ¿Tiene para-- tiene para-- tiene para las medicinas también o no? Medicinas y... O sea, ¿para todo eso uno lo tiene?

Speaker speaker\_0: Sí, permítame. Permita un momento. En su plan médico, ¿tiene algún, algún... cobertura de prescripciones? Ah... Sus deducibles serían de diez, veinte o treinta dólares dependiendo la-- el medicamento, ah, pero contiene cobertura de prescripciones.

Speaker speaker\_1: Y para vacunas, sí has honorado, ¿o eso no cubre?

Speaker speaker\_0: No, las, ah, las vacunas no... No tengo aquí que, que están cubiertos, pero le puedo transferir a la aseguradora para asegurar si es algo que cubre.

Speaker speaker\_1: Ok. No, o sea, como quiera, pues yo, yo, yo, ahorita checo bien y todo, pues por, por mientras. Por mientras, así que se quede con ese que, que le dije y, y, y pues

yo sigo viendo como quiera por lo, lo que me había mandado, que es lo que va a cubrir y todo.

Speaker speaker\_0: Listo, entonces yo aquí le agrego la, la señorita Emma y, ah, y hago los cambios. Eh, la aseguranza de vida va a tardar entre una o dos semanas para ser efectivo, pero si lo agregé y ya, ah, cambiaría el, el monto a ochenta y cinco con quarenta y tres entre una o dos semanas.

Speaker speaker\_1: Ok, está bien.

Speaker speaker\_0: Muchas gracias por atender mi llamada, que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Igual-- igualmente.