

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5762056315518976-4789767725957120**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hey, good afternoon. I'm calling from Benefits and a Card... on behalf of Hospitality Staffing Solutions. I'm looking to speak with Mr. Ariel. Yes, eh, I don't, I don't know speak English very good. I am a- I am Ariel. I, uh, eh, about, I don't speak English. Oh, okay. I speak Spanish. ¿Spanish? Uh... Yes. También habla español. Ah, eh, por allí. Um, te estaba hablando porque estamos procesando, ah, un formulario para los beneficios médicos que ofrece HSS. Um, solo te iba a decir que escogiste el VIP Standard para el plan de pan-- de empleado y, ¿y niño? De veinticinco dólares y ochenta y cuatro centavos semanales, pero nunca recibimos la información del niño. ¡Aaah! Ajá. Por eso te estaba llamando. ¡Aaah! Es que yo no tengo hijo. ¡Oh! Okey. Yo soy casado ni, ni nada. Okey, so, ¿quieres cambiar el plan de... para empleado solamente? Sí, sí, sí, sí. Okey. Elegiste el VIP Standard, el Free RS, Free RS Primary Care, el plan dental, el, el plan de vida, visión, enfermedades críticas con beneficio para el cáncer, grupo accidente, ah, salud comportamental, protección ID. ¿Todavía quieres esos planes o quieres que te quite al-- unos? Um, parece que para lo que tú elegiste sería una deducción total de cuarenta y siete dólares y quince centavos semanales. ¿Quieres que quite- Algo o lo quieres dejar como dejaste? No, eh, si pueden quitarme algo, por favor, quítame. ¿Okey? ¿Qué es-- qué quieres que te quite? Um, tienes protección ID, ¿eso lo necesitas? Eh, sí, okey. Me gusta que la información sea privada. Okey. Y luego tienes salud comportamental. Solamente es por videollamadas, consultas por videollamadas. Ah, eh... Sí, esa, okey, si pueden, quitan eso. Eso lo quito, okey. Ah, okey. También elegiste grupo accidente. Eso es... Hay que decir que te... que no puedes ir a trabajar y te lastimas los primeros... Ay, perdón, se llama "veinticuatro horas, grupo de accidentes". So, para la sala de emergencias, te cubren una tarifa fija de doscientos cincuenta dólares. Consulta médica, te cubren una tarifa fija de cincuenta dólares. Trabajo dental de emergencia, te cubren cincuenta dólares. Ingreso hospitalario, te cubren doscientos cincuenta. Hospitalización diaria, te cubren una tarifa fija de cien dólares. Unidad de cuidados intensivos, te cubren doscientos dólares. Imágenes médicas, te cubren cien dólares. AD&DA;, ¿okey? Y para empleado es un dólar y ochenta y seis centavos semanales. ¿Ese lo quieres o te lo quito? Eh... Quítelo, quítalo. Okey, también elegiste enfermedades críticas con beneficio para el cáncer. El monto del beneficio es cinco mil dólares. Condiciones que cubren ataque del corazón, de esos qui-- esos cinco mil dólares te cubre cien por ciento. Daño permanente a un accidente, te cubre cien por ciento de ese monto de beneficio. La falta de órganos mayores te cubre al cien por ciento de ese monto de beneficio. Coma debido a un accidente, te cubre cien por ciento de ese monto de beneficio. Parálisis permanente debido a un incidente lesión médica, te cubre el cien por ciento. Quemaduras mayores, te cubre el cien por ciento de ese monto de beneficio. VIH, hepatitis B, C o D, de ese monto de beneficio te cubre el cien por

ciento. Cáncer en avanzar, te cubre cien por ciento de ese monto de beneficio. Cáncer de piel, te cubre una tarifa fija de doscientos cincuenta dólares. Y para ese plan es de dos dólares y treinta y tres centavos semanales. Lo puedo dejar de ver. ¿Okey? ¿El plan de visión todavía lo quieres? El plan de visión requiere copagos. El copago por examen de la vista es de diez dólares. Copago en lentes y marcos es de veinticinco. Copago para montaje de lentes de contacto de cero dólares y tu subsidio de marcos es de ciento treinta. Ese plan es un dólar y noventa y nueve centavos semanales. ¿Quieres el plan de visión? Sí, sí, sí. Okey. Luego, el plan de vida es... solamente es de vida. Ah, pues, hay que decir que si te mueres, vida. Empleado de sesenta y cuatro años recibe veinte mil dólares. Esposo, dos mil quinientos. Niños de seis meses a veinticin-- veintiséis, doscientos-- dos mil quinientos, perdón. Niños catorce días a seis meses reciben quinientos dólares. Para empleados es un dólar y noventa y seis centavos. Lo puedo dejar también. ¿Okey? Ah, también elegiste... En capacidad corto plazo. Disponible pa todos los empleados activos que trabajan veinte horas o más por semana. Período de eliminación significa que los primeros siete días no te los pagan. Después de esos se-- siete días, el período del beneficio es noventa días y el monto del beneficio es seiscientos quinientos por mes. Lo puedes dejar también. Okey, ese te sale a tres dólares y sesenta y seis centavos. Ah, el plan dental también elegiste. La visita preventiva te lo cubre al cien por ciento. Algo básico como la limpieza de los dientes te lo cubre al ochenta por ciento. Restauraciones básicas o si te tienen que llenar una caries, te lo cubren al ochenta por ciento. Los rayos X te lo cubren al ochenta por ciento y el máximo anual es quinientos dólares. Con el plan dental, si tienes que pagar un deducible de una vez cuando vayas a tu primera cita. Como eligiste el plan de empleado, sería solamente de cincuenta dólares, pero ese solo lo pagas una vez. Am... Para el plan de visión es una deducción semanal de tres dólares y treinta y ocho centavos. ¿Querías ese plan? Sí, sí, sí. Okey, luego también tengo que elegiste Free RS Virtual Primary Care. Esos son visitas virtuales con proveedores médicos. No, ese eso puede, lo puede, eh, eliminar si quieres. Okey, am, también elegiste Free RS, que es una membresía que te da acceso a medicamentos genéricos, unos gratis, no todos, am, solo depende. No tengo la lista de los que son gratis, pero es como una membresía para medicamentos más baratos. ¿Y cuánto me sale ese semanal? Ese es cinco-- Este es de cinco dólares y noventa y nueve centavos semanales. Lo puedo dejar, lo puedo dejar. Okey, ¿y luego tu VIP Standard, que es tu plan médico? Ese plan solamente te cubre las visitas si te enfermas, visitas al hospital, sala de emergencias, am, pero no te cubre las visitas preventivas, que serían como una visita física al año, tus chequeos generales, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs. El VIP no te lo cubre, solo ya las visitas médicas si es que te enfermas. Am... Al parecer, también ofrecen uno que se llama el, el MS TLX. Si quieres, eh, uno que tenga visitas preventivas también tendrías que agarrar el MS TLX, porque ese solamente- Cubre como una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer. Ya si, si quieres cobertura para tus visitas preventivas, pero si no, pues déjale el estándar, que ese solamente te va a cubrir el área médica, no te va a cru-- cubrir las visitas preventivas que son como el, la visita física, los chequeos generales. Eso no te lo cubre el que elegiste. Eh, no, déjelo, de-deje ese, deje ese. ¿Lo quiero? Okey. Am... Bueno, al parecer tengo el estándar que es dieciséis ochenta y uno a la semana. Ese sería un total para los planes de treinta y siete dólares y noventa y dos centavos. Ah, está bien. Muchas gracias. Está bien. Okey. Am, y como elegiste un plan de vida, ¿todavía quieres poner a...? Ah, ¿a quién quieres poner para ese plan de

vida? Porque te pusiste tú mismo. Es que yo no tengo hijos. Mi esposa, mi lado. Ah, pero maybe un pariente como tu mamá, papá, tío, tía. Ah, sí, mi mamá, mi mamá, mi mamá. Cómo se llama? Se llama Natalia Santana. Ah, y me deletreas ese primer nombre: Ana... A, A, N- Mmm. A, T- Mmm. A, L, I. Okay, gracias. ¿Y tu fecha de nacimiento? Am... ¿La mía o la de mi mamá? No, la tuya. Eh... Diecinueve de febrero del 2007. Okey, gracias. El diecinueve de febrero del 2007, ¿verdad? Ajá. Okey, te iba a decir que por favor permite unas dos semanas para que tu empleador empiece a hacer esta deducción. Ya cuando veas la primera deducción de los treinta y siete dólares y noventa y dos centavos, al siguiente lunes de esa primera deducción es cuando esta cobertura se activa. Y al partir de esa primera semana que tengas cobertura activa o la segunda, te van llegar tu tarjeta de visión, la dental y para el VIP Standard, que es tu plan médico, normalmente esa tarjeta nunca te la envían, so si es que quieres una física ya con un-- la hagas activo, si quieres nos puedes llamar y te los enviamos por correo electrónico y también te la podemos encargar, pero ya tendrías que estar activo. Está bien, muchas gracias. De nada. Y tú en cualquier momento, si es que no te gustan los beneficios, en cualquier momento puedes llamar a cancelarlos, porque no tienen ninguna regulación. Que les tienes que tener, ¿okey? Pero, pues, ya solo tienes que esperar. ¿Tienes cualquier otra pregunta? Eh, no, no. Okey, bueno, que tengas un buen día. Gracias por tu tiempo. Igual pasa buen día. Gracias.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hey, good afternoon. I'm calling from Benefits and a Card... on behalf of Hospitality Staffing Solutions. I'm looking to speak with Mr. Ariel.

Speaker speaker\_1: Yes, eh, I don't, I don't know speak English very good. I am a- I am Ariel. I, uh, eh, about, I don't speak English.

Speaker speaker\_0: Oh, okay.

Speaker speaker\_1: I speak Spanish.

Speaker speaker\_0: ¿Spanish? Uh...

Speaker speaker\_1: Yes.

Speaker speaker\_0: También habla español.

Speaker speaker\_1: Ah, eh, por allí.

Speaker speaker\_0: Um, te estaba hablando porque estamos procesando, ah, un formulario para los beneficios médicos que ofrece HSS. Um, solo te iba a decir que escogiste el VIP Standard para el plan de pan-- de empleado y, ¿y niño? De veinticinco dólares y ochenta y cuatro centavos semanales, pero nunca recibimos la información del niño.

Speaker speaker\_1: ¡Aaah! Ajá. Por eso te estaba llamando. ¡Aaah! Es que yo no tengo hijo.

Speaker speaker\_0: ¡Oh! Okey.

Speaker speaker\_1: Yo soy casado ni, ni nada.

Speaker speaker\_0: Okey, so, ¿quieres cambiar el plan de... para empleado solamente?

Speaker speaker\_1: Sí, sí, sí, sí.

Speaker speaker\_0: Okey. Elegiste el VIP Standard, el Free RS, Free RS Primary Care, el plan dental, el, el plan de vida, visión, enfermedades críticas con beneficio para el cáncer, grupo accidente, ah, salud comportamental, protección ID. ¿Todavía quieres esos planes o quieres que te quite al-- unos? Um, parece que para lo que tú elegiste sería una deducción total de cuarenta y siete dólares y quince centavos semanales . ¿Quieres que quite- Algo o lo quieres dejar como dejaste?

Speaker speaker\_1: No, eh, si pueden quitarme algo, por favor, quítame.

Speaker speaker\_0: ¿Okey? ¿Qué es-- qué quieres que te quite? Um, tienes protección ID, ¿eso lo necesitas?

Speaker speaker\_1: Eh, sí, okey. Me gusta que la información sea privada.

Speaker speaker\_0: Okey. Y luego tienes salud comportamental. Solamente es por videollamadas, consultas por videollamadas.

Speaker speaker\_1: Ah, eh... Sí, esa, okey, si pueden, quitan eso.

Speaker speaker\_0: Eso lo quito, okey. Ah, okey. También elegiste grupo accidente. Eso es... Hay que decir que te... que no puedes ir a trabajar y te lastimas los primeros... Ay, perdón, se llama "veinticuatro horas, grupo de accidentes". So, para la sala de emergencias, te cubren una tarifa fija de doscientos cincuenta dólares. Consulta médica, te cubren una tarifa fija de cincuenta dólares. Trabajo dental de emergencia, te cubren cincuenta dólares. Ingreso hospitalario, te cubren doscientos cincuenta. Hospitalización diaria, te cubren una tarifa fija de cien dólares. Unidad de cuidados intensivos, te cubren doscientos dólares. Imágenes médicas, te cubren cien dólares. AD&DA; , ¿okey? Y para empleado es un dólar y ochenta y seis centavos semanales. ¿Ese lo quieres o te lo quito?

Speaker speaker\_1: Eh... Quítelo, quítalo.

Speaker speaker\_0: Okey, también elegiste enfermedades críticas con beneficio para el cáncer. El monto del beneficio es cinco mil dólares. Condiciones que cubren ataque del corazón, de esos qui-- esos cinco mil dólares te cubre cien por ciento. Daño permanente a un accidente, te cubre cien por ciento de ese monto de beneficio. La falta de órganos mayores te cubre al cien por ciento de ese monto de beneficio. Coma debido a un accidente, te cubre cien por ciento de ese monto de beneficio. Parálisis permanente debido a un incidente lesión médica, te cubre el cien por ciento. Quemaduras mayores, te cubre el cien por ciento de ese monto de beneficio. VIH, hepatitis B, C o D, de ese monto de beneficio te cubre el cien por ciento. Cáncer en avanzar, te cubre cien por ciento de ese monto de beneficio. Cáncer de piel, te cubre una tarifa fija de doscientos cincuenta dólares. Y para ese plan es de dos dólares y treinta y tres centavos semanales.

Speaker speaker\_1: Lo puedo dejar de ver.

Speaker speaker\_0: ¿Okey? ¿El plan de visión todavía lo quieres? El plan de visión requiere copagos. El copago por examen de la vista es de diez dólares. Copago en lentes y marcos es de veinticinco. Copago para montaje de lentes de contacto de cero dólares y tu subsidio de marcos es de ciento treinta. Ese plan es un dólar y noventa y nueve centavos semanales. ¿Quieres el plan de visión?

Speaker speaker\_1: Sí, sí, sí.

Speaker speaker\_0: Okey. Luego, el plan de vida es... solamente es de vida. Ah, pues, hay que decir que si te mueres, vida. Empleado de sesenta y cuatro años recibe veinte mil dólares. Esposo, dos mil quinientos. Niños de seis meses a veinticin-- veintiséis, doscientos-- dos mil quinientos, perdón. Niños catorce días a seis meses reciben quinientos dólares. Para empleados es un dólar y noventa y seis centavos.

Speaker speaker\_1: Lo puedo dejar también.

Speaker speaker\_0: ¿Okey? Ah, también elegiste...En capacidad corto plazo. Disponible para todos los empleados activos que trabajan veinte horas o más por semana. Período de eliminación significa que los primeros siete días no te los pagan. Después de esos se-- siete días, el período del beneficio es noventa días y el monto del beneficio es seiscientos quinientos por mes.

Speaker speaker\_2: Lo puedes dejar también.

Speaker speaker\_0: Okey, ese te sale a tres dólares y sesenta y seis centavos. Ah, el plan dental también elegiste. La visita preventiva te lo cubre al cien por ciento. Algo básico como la limpieza de los dientes te lo cubre al ochenta por ciento. Restauraciones básicas o si te tienen que llenar una caries, te lo cubren al ochenta por ciento. Los rayos X te lo cubren al ochenta por ciento y el máximo anual es quinientos dólares. Con el plan dental, si tienes que pagar un deducible de una vez cuando vayas a tu primera cita. Como elegiste el plan de empleado, sería solamente de cincuenta dólares, pero ese solo lo pagas una vez. Am... Para el plan de visión es una deducción semanal de tres dólares y treinta y ocho centavos. ¿Querías ese plan?

Speaker speaker\_2: Sí, sí, sí.

Speaker speaker\_0: Okey, luego también tengo que elegiste Free RS Virtual Primary Care. Esos son visitas virtuales con proveedores médicos.

Speaker speaker\_2: No, ese eso puede, lo puede, eh, eliminar si quieres.

Speaker speaker\_0: Okey, am, también elegiste Free RS, que es una membresía que te da acceso a medicamentos genéricos, unos gratis, no todos, am, solo depende. No tengo la lista de los que son gratis, pero es como una membresía para medicamentos más baratos.

Speaker speaker\_2: ¿Y cuánto me sale ese semanal?

Speaker speaker\_0: Ese es cinco-- Este es de cinco dólares y noventa y nueve centavos semanales.

Speaker speaker\_2: Lo puedo dejar, lo puedo dejar.

Speaker speaker\_0: Okey, ¿y luego tu VIP Standard, que es tu plan médico? Ese plan solamente te cubre las visitas si te enfermas, visitas al hospital, sala de emergencias, am, pero no te cubre las visitas preventivas, que serían como una visita física al año, tus chequeos generales, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs. El VIP no te lo cubre, solo ya las visitas médicas si es que te enfermas. Am... Al parecer, también ofrecen uno que se llama el, el MS TLX. Si quieres, eh, uno que tenga visitas preventivas también tendrías que agarrar el MS TLX, porque ese solamente- Cubre como una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer. Ya si, si quieres cobertura para tus visitas preventivas, pero si no, pues déjale el estándar, que ese solamente te va a cubrir el área médica, no te va a cru-- cubrir las visitas preventivas que son como el, la visita física, los chequeos generales. Eso no te lo cubre el que elegiste.

Speaker speaker\_2: Eh, no, déjelo, de-deje ese, deje ese.

Speaker speaker\_0: ¿Lo quiero? Okey. Am... Bueno, al parecer tengo el estándar que es dieciséis ochenta y uno a la semana. Ese sería un total para los planes de treinta y siete dólares y noventa y dos centavos.

Speaker speaker\_2: Ah, está bien. Muchas gracias.

Speaker speaker\_0: Está bien. Okey. Am, y como elegiste un plan de vida, ¿todavía quieres poner a...? Ah, ¿a quién quieres poner para ese plan de vida? Porque te pusiste tú mismo.

Speaker speaker\_2: Es que yo no tengo hijos. Mi esposa, mi lado.

Speaker speaker\_0: Ah, pero maybe un pariente como tu mamá, papá, tío, tía.

Speaker speaker\_2: Ah, sí, mi mamá, mi mamá, mi mamá.

Speaker speaker\_0: Cómo se llama?

Speaker speaker\_2: Se llama Natalia Santana.

Speaker speaker\_0: Ah, y me deletreas ese primer nombre: Ana...

Speaker speaker\_2: A, A, N-

Speaker speaker\_0: Mmm.

Speaker speaker\_2: A, T-

Speaker speaker\_0: Mmm.

Speaker speaker\_2: A, L, I.

Speaker speaker\_0: Okay, gracias. ¿Y tu fecha de nacimiento? Am...

Speaker speaker\_2: ¿La mía o la de mi mamá?

Speaker speaker\_0: No, la tuya.

Speaker speaker\_2: Eh... Diecinueve de febrero del 2007.

Speaker speaker\_0: Okey, gracias. El diecinueve de febrero del 2007, ¿verdad?

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_0: Okey, te iba a decir que por favor permite unas dos semanas para que tu empleador empiece a hacer esta deducción. Ya cuando veas la primera deducción de los treinta y siete dólares y noventa y dos centavos, al siguiente lunes de esa primera deducción es cuando esta cobertura se activa. Y al partir de esa primera semana que tengas cobertura activa o la segunda, te van llegar tu tarjeta de visión, la dental y para el VIP Standard, que es tu plan médico, normalmente esa tarjeta nunca te la envían, so si es que quieres una física ya con un-- la hagas activo, si quieres nos puedes llamar y te los enviamos por correo electrónico y también te la podemos encargar, pero ya tendrías que estar activo.

Speaker speaker\_2: Está bien, muchas gracias.

Speaker speaker\_0: De nada. Y tú en cualquier momento, si es que no te gustan los beneficios, en cualquier momento puedes llamar a cancelarlos, porque no tienen ninguna regulación. Que les tienes que tener, ¿okey? Pero, pues, ya solo tienes que esperar. ¿Tienes cualquier otra pregunta?

Speaker speaker\_2: Eh, no, no.

Speaker speaker\_0: Okey, bueno, que tengas un buen día. Gracias por tu tiempo.

Speaker speaker\_2: Igual pasa buen día.

Speaker speaker\_0: Gracias.