

## **Transcript: Estefania**

**Acevedo-6310708995211264-5845340029239296**

### **Full Transcript**

Your call may be- I'm recording. Monitored or recorded for quality assurance purposes. .  
Buenos días, estoy hablando de Benefits and Card de parte de Focus Workforce Management. Estoy buscando a Cabrera. ¿Castellano Cabrera? Sí, señora. Um, en estos momentos estamos procesando las inscripciones de los beneficios para las agencias de empleo y tú elegiste dos planes que no pueden ser combinados. So, la razón de mi llamada es para preguntarte qué plan es el que querías. Um, al parecer escogiste el plan MSTLRx y el plan MS Enhance. So, esos dos no pueden ser combinados porque son dos planes médicos. El MSTLRx es el plan que es-- es el plan preventivo y preventivamente es solo. Um, te cubriría como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, pero no cubre las visitas al doctor si es que te enfermas, las visitas al hospital, sala de emergencias, ni el urgent care. Y luego el MS Enhance es el que te cubre las visitas preventivas o lo que te acabo de explicar y también te cubre las visitas médicas si es que te enfermas. Solamente que el MS Enhance sí cuesta un poquito más que... para el Stay Healthy MS Enhance serían cuarenta y cuatro dólares y noventa y nueve centavos. Y para el Stay Healthy MS TLRx sería diecisiete dólares y veintiún centavos para el plan de empleado. Pero ese es el que solamente te cubre las visitas preventivas y no las visitas médicas. Y el otro te cubre las visitas médicas y las visitas preventivas. Ya, mire, el tema es que, eh, cuando yo llené ese formulario, la chica- Que me estuvo gritando, porque yo no entendía cuáles eran las iniciales y me dijo: "Aplica todo". Y yo llené todo. Entonces, eh, no, como no me supo explicar cuál era la diferencia y qué beneficios traía, ella me dijo: "Llena todo". Sí. Pero, eh... Mm-hmm. Quería informar que yo ya recibí el Medicaid, la ayuda, es decir, la ayuda Medicaid, la tarjeta con el costo- Oh... Ok. La tengo aprobada y ya la, la tengo. Es decir, no la he ocupado todavía porque recién me llegó hace como a finales de di-- de, de diciembre. Esta reciente. Ah, ok. Entonces, sí, eso ya cancela todos los otros, eh, servicios de- Ok. Bueno, ¿entonces ya no quieres, um, los beneficios de parte de la agencia como tienes el Medicaid? Es que lo hice por la agencia, por JDS. Mm-hmm. Entonces, pero... cuando... Porque también puse Medicaid, la chica como que me dijo- Ah, ok. No me supo explicar, me dijo: "Aplica todo" . . Yo apliqué y no pasó. Ok, en-- entonces, ¿quieres que te lo cancele? Porque si no te lo cancelo, sí te van a hacer deducciones de... de los planes que elegiste. Y ahorita parece que va a ser la deducción de treinta y tres dólares y cincuenta y ocho centavos, pero si quieras ya te lo puedo cancelar antes que empiecen a hacer- Las deducciones. Ok, hijo. Um, y por cuestiones que la llamada está grabada, dijiste que sí querías cancelar esa cobertura, ¿verdad? Sí, ok. No hay problema, porque como le digo, ya tengo la, la tarjeta del Medicaid. Ah, ok. Y esto, ayer lunes pasado me llamaron aquí a la agencia para ver el tema con una clínica que se presentó, los beneficios que nos iban a ofrecer sobre las vacunaciones para los refugiados. Mmm, ok. Como, como que ya está todo

más encaminado, entonces yo creo que ya con un solo seguro estaría bien. Ok, está bien. Sí, pues ya te lo cancelé. En ese caso- Ya no te van a hacer la deducción ni nada. Solo te quería llamar para preguntar, pero como me dijiste eso, ya te lo acabo de cancelar. So no vas a tener cobertura con parte de la agencia. Ok. Gracias. De nada, que tengas un buen día. Gracias por llamar. De nada. Bye.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call may be-

Speaker speaker\_1: I'm recording.

Speaker speaker\_0: Monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_2: .

Speaker speaker\_3: Buenos días, estoy hablando de Benefits and Card de parte de Focus Workforce Management. Estoy buscando a Cabrera.

Speaker speaker\_1: ¿Castellano Cabrera?

Speaker speaker\_3: Sí, señora. Um, en estos momentos estamos procesando las inscripciones de los beneficios para las agencias de empleo y tú elegiste dos planes que no pueden ser combinados. So, la razón de mi llamada es para preguntarte qué plan es el que querías. Um, al parecer escogiste el plan MSTLRx y el plan MS Enhance. So, esos dos no pueden ser combinados porque son dos planes médicos. El MSTLRx es el plan que es-- es el plan preventivo y preventivamente es solo. Um, te cubriría como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, pero no cubre las visitas al doctor si es que te enfermas, las visitas al hospital, sala de emergencias, ni el urgent care. Y luego el MS Enhance es el que te cubre las visitas preventivas o lo que te acabo de explicar y también te cubre las visitas médicas si es que te enfermas. Solamente que el MS Enhance sí cuesta un poquito más que... para el Stay Healthy MS Enhance serían cuarenta y cuatro dólares y noventa y nueve centavos. Y para el Stay Healthy MS TLRx sería diecisiete dólares y veintiún centavos para el plan de empleado. Pero ese es el que solamente te cubre las visitas preventivas y no las visitas médicas. Y el otro te cubre las visitas médicas y las visitas preventivas.

Speaker speaker\_1: Ya, mire, el tema es que, eh, cuando yo llené ese formulario, la chica- Que me estuvo gritando, porque yo no entendía cuáles eran las iniciales y me dijo: "Aplica todo". Y yo llené todo. Entonces, eh, no, como no me supo explicar cuál era la diferencia y qué beneficios traía, ella me dijo: "Llena todo".

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_1: Pero, eh...

Speaker speaker\_3: Mm-hmm.

Speaker speaker\_1: Quería informar que yo ya recibí el Medicaid, la ayuda, es decir, la ayuda Medicaid, la tarjeta con el costo-

Speaker speaker\_3: Oh... Ok.

Speaker speaker\_1: La tengo aprobada y ya la, la tengo. Es decir, no la he ocupado todavía porque recién me llegó hace como a finales de di-- de diciembre. Esta reciente.

Speaker speaker\_3: Ah, ok.

Speaker speaker\_1: Entonces, sí, eso ya cancela todos los otros, eh, servicios de-

Speaker speaker\_3: Ok. Bueno, ¿entonces ya no quieras, um, los beneficios de parte de la agencia como tienes el Medicaid?

Speaker speaker\_1: Es que lo hice por la agencia, por JDS.

Speaker speaker\_3: Mm-hmm.

Speaker speaker\_1: Entonces, pero... cuando... Porque también puse Medicaid, la chica como que me dijo-

Speaker speaker\_3: Ah, ok.

Speaker speaker\_1: No me supo explicar, me dijo: "Aplica todo". . Yo apliqué y no pasó.

Speaker speaker\_3: Ok, en-- entonces, ¿quieres que te lo cancele? Porque si no te lo cancelo, sí te van a hacer deducciones de... de los planes que elegiste. Y ahorita parece que va a ser la deducción de treinta y tres dólares y cincuenta y ocho centavos, pero si quieras ya te lo puedo cancelar antes que empiecen a hacer- Las deducciones. Ok, hijo. Um, y por cuestiones que la llamada está grabada, dijiste que sí querías cancelar esa cobertura, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, ok. No hay problema, porque como le digo, ya tengo la, la tarjeta del Medicaid.

Speaker speaker\_3: Ah, ok.

Speaker speaker\_1: Y esto, ayer lunes pasado me llamaron aquí a la agencia para ver el tema con una clínica que se presentó, los beneficios que nos iban a ofrecer sobre las vacunaciones para los refugiados.

Speaker speaker\_3: Mmm, ok.

Speaker speaker\_1: Como, como que ya está todo más encaminado, entonces yo creo que ya con un solo seguro estaría bien.

Speaker speaker\_3: Ok, está bien. Sí, pues ya te lo cancelé. En ese caso- Ya no te van a hacer la deducción ni nada. Solo te quería llamar para preguntar, pero como me dijiste eso, ya te lo acabo de cancelar. So no vas a tener cobertura con parte de la agencia. Ok.

Speaker speaker\_1: Gracias.

Speaker speaker\_3: De nada, que tengas un buen día.

Speaker speaker\_1: Gracias por llamar.

Speaker speaker\_3: De nada. Bye.