

Transcript: Estefania

Acevedo-4907177125920768-5095127981801472

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con Personal Care. Habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Aló. Hola, ¿cómo te puedo ayudar? Hola. Hola, ¿qué tal? Mira, mi nombre es Dolores y, este, te estaba hablando porque, eh, hablé con la señorita de... del trabajo y me dijo que, este, ya había hablado con ustedes para lo de mi aseguranza. Y quería ver que... que si había algún problema o si podía hacerse o no sé. Porque no me ha llegado ningún papel. Okey, um, ¿con qué agencia trabajas? Con, um... ¿Cómo se llama la agencia? Ay, es con..... Pues estoy con, um, ¿Norma? So, nosotros somos los administradores de beneficios de diferentes agencias en el estado. Bueno- ¡Ah! En la nación, en los Estados Unidos. Por eso sí necesito el nombre del staffing porque estamos ligamos diferentes agencias, no solamente una. Sí, ya entiendo. Este... Ay, es que se-- creí que se llama Norma ella, pero... Pero, este, am... Sí, y, pues, como a veces tenemos llamadas de California, de Ohio, de Atlanta, de... So, sí, no- no sabría decirte quién es Norma. So, sí, me tengo que meter a tu archivo- Sí, es como decir-- Sí... Es como decirte, este, cualquier cosa y no, no te llega el... A ver, déjame ver, creo que aquí lo tenía... Discúlpame, es que... Sí, no pasa nada. Aquí está. Al-al departamento Adeb H- Okay, okay, gracias. ¿Y cuáles son los últimos cuatro de tu número de seguro social? Es, eh, cuatro, cuatro, sesenta y cuatro. Cuarenta y nueve, sesenta y cuatro. Por cuestiones de seguridad, necesito que me verifiques tu dirección y tu fecha de nacimiento. Claro, sí, mi dirección la acabo de cambiar. Es Ciento veintiuno Norte, Ocho Street, apartamento número seis, ah, código postal noventa y cinco, ciento doce. ¿Y qué es la ciudad y el estado? Oh, la ciudad de San José, California. Ok, muchas gracias. A usted, señorita. ¿Y me das tu fecha de nacimiento, por favor? Claro que sí, es el, ah, ocho del trece... De 1967. Luego tengo el número de teléfono como cuatro, cero, ocho, seis, ocho, cinco, treinta y uno, cincuenta y uno. Sí, por favor. Es ese. Y luego tengo doloresHochoseis@gmail.com. ¿Eso sí es correcto? Ajá, sí. Okey, permíteme. Déjame, fijo... Okey, so... ¿Qué era tu pregunta? Porque me estoy fijando y sí tienes cobertura activa. Déjame ver si... . ¿Qué era tu pregunta? Es que no me ha llegado ningún papel para yo ir al doctor. Entonces, este, quiero saber si- No has recibido tu... No has recibido tus tarjetas. Exacto. Ah, okey. Okey, pues ahorita si quieres yo te las mando por correo electrónico y te las vuelvo a pedir, porque tu dirección está bien. Ciento veintiuno North 8th Street, apartamento seis. Ajá. San José, California, nueve, cinco, uno, uno, dos. So, la dirección está correcta, pero pues si quieres te... te las encargo para que te las manden y ahorita te mando las tarjetas también por correo electrónico. Ah, perfecto. Entonces, ¿ya puedo yo ir al doctor con esas tarjetas? Sí, con esas tarjetas sí puedes ir. Ah, de mientras que te mando esa información, ¿te puedo poner en una espera de mientras que te las mando? Ah, sí, también que tenía una pregunta. Este... ¿El cobro se va a empezar cuando me manden las tarjetas o

ya está? No, tú has tenido cobertura desde diciembre treinta. Ah, okey. Entonces, desde ese día has tenido cobertura activa. Sí. Entonces, este, nada más que me las mandes, yo ya puedo empezar a hacer mi cita con el doctor, ¿verdad? Sí. Ah, pero lo que sí te quiero dejar saber es que para el plan MSTLDX, ese plan es un plan preventivo, ¿okey? Um, so, ese plan solamente te va a cubrir como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs y hasta algunas consultas. Pero no te va a cubrir visitas al doctor si es que estás enferma, visitas al hospital si estás lastimada, visitas al urgent care, ni sala de emergencias, ni cirugías, porque solamente es un plan preventivo. Um, y ahorita sí estás en tu periodo de inscripción con la compañía, que significa que puedes agregar planes nuevos. Okey, entonces, si se podría, um, poner un plan que pueda tener un doctor normal que pueda ir a mis citas, ¿se podría hacer? Sí, en este momento estás en tu periodo de inscripción abierto como la compañía. En-- solos dos temporadas puedes agregar nuevos planes en tu periodo personal, que son los primeros treinta días a partir de la fecha que recibes tu primer cheque, o cuando la compañía está en inscripción abierta como compañía y paraaa ADE-- ADEP HR, ah, empezó en diciembre 23 y el último día para agregar cualquier otro plan sería... deja ver fijo... Sería el 31 de febrero. Ah, en fe-- Ay, no, perdón. Perdón, estoy mal. No el 31 de febrero, perdón. Va a ser el 28... El 28 de... Sí, el 28 de febrero, perdón. Ese es el último día que tendrías para agregar nuevos planes. So, tú- Ah, pues número ocho. Sí, si es que te interesa. Ahorita te quedaría el que tiene para ahí ya después agarras el otro, ¿no? Ah, bueno, ahorita, este, pues sí me gustaría-- porque dice que ese, eh, eh, si uno está-- si uno está enfermo no puede tener citas seguidas con el doctor. No, porque el plan que tú tienes es un plan preventivo. So, a lo que-- eso es como diciendo... Antes que un problema, ocurre. So, como para decir, no, tus-- una visita física, esa es una visita preventiva, porque es como un chequeo, and nice? Y, um... Sí, pero si ya quiero citas constantes porque tengo, tengo que, eh, por decir así, un ejemplo, estoy enferma y necesito mis citas constantes, no me lo va a cubrir, ¿verdad? Sí, no, porque eso no es una visita preventiva. Ya si estás enfermo, eso no es una visita preventiva. Um, si quieres ahorita te mando las tarjetas y también te explico los planes. Sí, por favor, porque me gustaría agarrar uno que, este, sí pudiera ir al doctor y tener cobertura para el doctor. Ok, sí, dame-- ok, está bien. Um, dame un segundo, te mando las tarjetas y ahorita también te mando el día de beneficios y te los explico. Ah, sí, muchas gracias, qué amable, gracias. De nada. Vamos allá. Ok, muchas gracias por tu espera. Ya te ordené esa tarjeta para que te las envíen. So, como entre una o dos semanas te van a enviar esa tarjeta con el plan que tienes ahorita y el plan de visión. Y ya te mandé también las tarjetas por correo electrónico. No sé si puedes checar para asegurarte que sí las recibiste. Am, van a llegar un correo que dice info@benefitsinacard.com. Y también vas a agarrar-- so, vas a agarrar dos correos electrónicos, uno con el-- las tarjetas y otro con el guía de beneficios. No, sí, ya me llegaron. Okey. Y, si quieres te puedo explicar los planes. Sí, por favor. Okey. So, cuando abres ese guía, am, te va a enseñar todos los planes que ya tienes. So, déjame ver. Dependiendo cuántos elijas, cuáles sean, si agregas dependes, tiene mucho que ver con cuánto te salga la deducción de tu cheque. So, el primer plan que te voy a explicar, ah, pues es el que ya tienes, el plan preventivo es el State Health MS TL DX. Am, ese es el plan que ahorita, que tienes en estos momentos. Como te dije hace rato, ese plan sí requiere que te mantengas en la red y utilices sus proveedores preferidos para recibir cobertura. So, solamente puedes utilizar sus doctores . Am, tiene beneficios para los medicamentos preventivos con alerta y

también ofrecen un... una membresía con Free RF que te da acceso a medicamentos genéricos más baratos. También este plan incluye algo que se llama Virtual Urgent Care, que te da asistencia virtualmente con proveedores médicos. Pero como te dije hace rato, el plan MS TL DX solamente te va a cubrir como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs y hasta algunas consultas, pero no te va a cubrir ninguna visita médica si es que te enfermas, si es que te lastimas, si vas a la sala de emergencias. So, solamente es para servicios preventivos. Ese plan para empleado te está saliendo la deducción de dieciséis dólares y o-- dieciocho centavos. Luego, también ofrecen, am... otros tres planes. So, solo ofrecen cuatro planes médicos, el que tienes y tres más. So, los otros tres se llaman los VIPs. Hay el VIP estándar, el VIP clásico y el VIP plus. Con los-- estos VIPs no, no te tienes que mantener en la red. Puedes usar proveedores afuera de la red o adentro de la red y todavía recibir cobertura. Tienen beneficios para los medicamentos también, pero con Pharmerville que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares, dependiendo del medicamento genérico que ocupes. Y para los no genéricos te ofrecen un descuento. También estos pl-- tres planes incluyen el Virtual Urgent Care, que te da asistencia virtualmente con proveedores preferidos. Y, am, te iba a decir que los, los VIPs no te cubren el cuidado preventivo. So, esos solamente te cubren las áreas de visitas al doctor si ya estás enferma, visitas al hospital, sala de emergencias, pero no te van a cubrir como la visita física al año, ni las vacunas, ni los exámenes de cáncer, ni de STDs. So, es al revés. So, si quieres cobertura preventiva y también quieres cobertura en el área médica, como si es que te enfermas o, o quieres ir al- Doctor. Necesitas agarrar los dos beneficios, porque ellos al parecer no ofrecen un plan que brinda los dos beneficios del cuidado preventivo y el beneficio del área del hospital. Am, porque los VIPs no te cubren, eh, los servicios preventivos. Ese solo sería el MS TL DX, solamente los VIPs lo que sí te cubre y así te enfermas y tienes que ir al doctor, hospital, sala de emergencias, pero no te cubre los servicios preventivos. Am, los tres son muy similares, sin embargo, el estándar es el más básico del clásico y el plus, porque no te cubre ni beneficios de la unidad de cuidados intensivos, beneficios de rehabilitación. Ni ninguna cirugía preventiva que vayas a ocupar. Y los VI-- el VIP clásico y el VIP plus si cubren esas cuatro áreas. En la cantidad que te cubren, el que te va a cubrir un poquito más en esa tarifa fija, dependiendo para el servicio que vayas, siempre va a ser el plus. Am, por ejemplo, te voy a na-- dar un ejemplo. Am, para cirugía en el hospital. Si es que agarras el VIP estándar, ese solo te cubre la tarifa fija de doscientos cincuenta por día, el máximo de un día. Mientras que el VIP clásico te cubriría quinientos dólares por día, el máximo de un día y el VIP plus te cubriría mil dólares por día, el máximo de un día. Otro ejemplo, que para cirugía en un consultorio médico, el estándar te cubre una tarifa fija de ciento veinticinco dólares por día, máximo de dos días, mientras que el VIP clásico te cubre doscientos cincuenta por día, el máximo de dos días y también el VIP plus. So, en unas áreas, el plus te cubre un poquito más que el clásico y el-- que el estándar. Am, si es que eliges entre esos tres planes, el estándar para empleados sería diecisiete dólares y sesenta y seis centavos semanales. El VIP clásico sería de diecinueve dólares y cincuenta y siete centavos semanales y el VIP plus de treinta y un dólares y sesenta y un centavos. Ok. Te voy a dar un resumen-En resumen, el-- el que tú tienes solita solamente te cubre las áreas preventivas y los tres VIP solamente te cubren las áreas de visitas al-- médicas y ya si te enfermas o estás lastimada. Y también ofrecen opciones de beneficios adicionales, que es-- ya sería el plan de visión, el plan dental, el plan de vida término y todos esos otros planes

también tienen sus deducciones aparte. Ah, ok. Eh, pues me gustaría que me cubre más para ir al doctor. Y todavíaquieres el Telerx o ya no loquieres? Pues es que sin... dice usted que si no lo tengo, eh... No te cubre. Y eso es lo, esa es la única cosa que... Pero si tienes diabetes, aquí tienes que ir por tu medicamento. Mmm. Sí, o sea, lo que ella me está diciendo que tengo que agarrar el, el único que tengo y este para que pueda yo tener la aseguranza. ¿Me entiende? Tiene que agarrar los dos para tener la aseguranza, no, verdad? No. So, lo que me refiero es que si túquieres cobertura para tus servicios preventivos, que sería como una visita física, ah, mmm, la-- algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs... Para los servicios preventivos, el único que ofrece esos servicios, como tus visitas anuales, sería el plan que ya tienes. Los tres VIP no te cubren esos servicios, solamente te cubren ya visitas si es que te enfermas o visitas al hospital si estás lastimada, pero no te cubren los servicios preventivos, que sería como una visita física. Y algunas personas yo sé que a veces cuando agarran los VIP piensan que sí cubren los servicios preventivos, que como que sería una visita física, pero ese es un servicio preventivo y esos tres no te cubren los servicios preventivos. El el que tú tienes sí lo hace, pero no te cubre el área del hospital. Y si es quequieres los dos beneficios, sí tendrías que agarrar el que ya tienes, que ya lo tienes, pero ten-- pero siquieres cobertura del lado médica, si es que te enfermas y vas al hospital, sí tendrías que agarrar uno de los VIP, porque los VIP sí te cubren esa área. Y hay otras agencias que tienen otro plan que te incluye los dos beneficios en un solo plan, pero para la agencia que tú trabajas al parecer no, solamente te cubre... Tienen, ah, un plan que te cubre los servicios preventivos y otros tres que solo te cubren las visitas al doctor. Pero siquieres los dos beneficios, sí tendrías que agarrar el que ya tienes y uno de los VIP. Pero hay una gente que casi no va a sus chequeos anales o no, no, nunca agarran el MS Telerx, pero hay otra gente que sí. Eso sí agarran- Yo como yo sí, yo sí lo necesito porque, eh, como yo tengo diabetes, yo sí necesito estar- Muy constante con mi doctor. Entonces, este... ¿Cuánto sería el, el classic y el, y el primero, el preventivo? ¿Ok? Ah, y eso solo también depende si es quequieres agregar dependes o lo querías solamente para empleado. Solamente para empleado, solamente para mí, sí. Ok. Lo-- todos los planes, ¿verdad? Sí, por favor. ¿Cuál? Ok. ¿De cuál me va a dar usted? Sería el classic, ¿no? El classic cuánto vale? Si es que agregas el clásico con lo que ya tienes, que es el de visión, el plan preventivo, el classic te sale a diecinueve dólares y cincuenta y siete centavos para el plan de empleado. Y esa sería una deducción nueva de treinta y siete dólares y noventa centavos. El classic, este, ¿qué es lo que nada más cubre del doctor? ¿Nomás las citas? Sí, so, visitas al doctor si estás enferma, visitas al hospital si te lastimas, sala de emergencias, algunas cirugías y el urgent care, pero no te cubre el cuidado preventivo. Lo que-- el que te cubre eso es el que ya tienes, pero si es que agregas el VIP classic, pues vas a tener los dos beneficios, pero sí tienes- ¿Cuánto serían los dos? El classic y el, y el otro. El classic y el que ya tienes... Ah, bueno, con el VIP classic es diecinueve dólares y cincuenta y siete centavos para el plan de empleado. El plan de visión es dos dólares y quince centavos y el plan preventivo es de dieciséis dólares y dieciocho centavos, que sería una suma de treinta y siete dólares y noventa centavos de tu cheque semanalmente. Está bien. Está bien. Mmm. ¿Será, será semanal? Serían cuatro, cinco... Como ciento cincuenta dólares. Es cada semana, es cada que te pagan la deducción de tu cheque. Te la hacen. Así te gusta? Sí, señorita. Me gustaría ese de treinta y siete. Ok, está bien. Um, ¿y solo querías agregar ese plan médico? Sí, por favor. Ok, bueno. ¿Sí le das permiso a Adapt HR que haga la nueva deducción de treinta y siete dólares y noventa

centavos de tu cheque para estos planes seleccionados? Sí. Sí? Por far-- por favor, permite una o dos semanas a que tu empleado empiece a hacer esa nueva deducción. Ya cuando veas la nueva deducción de los treinta y siete dólares y noventa centavos salir de tu cheque, as-Al próximo-- al próximo lunes, esa primera deducción, que va a ser esa primera deducción de treinta y siete dólares noventa centavos a tu cheque, es cuando vas a tener cobertura activa. Entonces, ya cuando veas que te quitaron esa cantidad, al siguiente lunes es cuando tienes cobertura activa. Ah, perfecto. Una pregunta, este... E-esa nueva cobertura que agarro, me, me agarra, ¿qué tipo de doctores? So, con el VIP Clásico, nooo... No requiere solamente usar sus médicos. Puedes mantenerte en la red o estar afuera de la red y todavía recibir cobertura. Pero con el plan que tú tienes ahorita, el MSL DX, que sería su plan preventivo, ese sí te requiere mantenerte en la red, pero con el VIP Classic, que es para visitas al doctor, visitas al hospital, ah... no requiere mantenerte en la red. Puedes utilizar tus proveedores afuera de la red o adentro de la red. ¿Podría ser el que está aquí en Santa Clara? Que es el, el... el doctor que- Si quieras, yo te puedo dar el número del multiplan. Del multiplan. Sí. También está en el correo electrónico que te mandé. Si tú llamas a ese número y les preguntas, ellos te van a dejar saber si sí o si no. Ah, porque me gustaría también-- Porque mandan una lista, qué doctores uno puede ir a ver, ¿verdad? Correcto. Pero ahí yo veo, yo hablo. Ok. Muchísimas gracias, señorita, por su, su amabilidad en explicarnos. De nada. Y también te iba a decir que toma como a siete a diez días a que los cambios hagan efectos. So, probablemente veas todavía una o dos deducciones de dieciocho dólares y treinta y tres centavos. Pero ya cuando veas la primera deducción de los treinta y siete dólares y noventa centavos, es ya cuando ese plan VIP Classic se toma en efecto. Ah, ok, perfecto. Es cuando yo empiezo ya hacer mis citas, ¿verdad? Correcto. Y también te iba a decir que para ese plan que te agregué, ah, normalmente no te mandan la tarjeta por correo electrónico. So, si... Perdón, no por coler-- por correo electrónico, por, ah, correo. Si es que quieres una física, ya cuando veas que te hicieron la deducción, tú nos puedes llamar al siguiente lunes y nosotros te pedimos una para que te la puedan enviar a tu dirección. Porque normalmente para el VIP Classic nunca te la mandan por correo. Uno las tiene que pedir, pero tienes que estar activa para que aparezcas en el sistema. So, si quieres una física, nos puedes llamar y nosotros te la pedimos. Sí, entonces cuando ya llegue lo de treinta y siete, este, que vea, entonces, este, ah... Entonces, este, ya yo le llamo. Sí. Si hay que decir que el, el jueves te pagan y te hacen, el jueves que te hacen esa deducción de tu cheque, al lunes es cuando ya tienes la cobertura activa para ese plan y los puedes llamar para pedir esa tarjeta. Ah, y también te iba a decir otra cosa, ah, que me di cuenta que, que para tu última deducción, permítome... Ah, creo que te cobraron unos centavos de más. Voy a mandar un correo electrónico para decirles que te cobraron... Solo, solamente son unos centavos de más, pero todavía les tengo que dejar saber, ah, porque la deducción tendría que ser de dieciocho, treinta y-- dieciocho dólares y treinta y tres centavos, y te hicieron una de dieciocho dólares y treinta y ocho centavos. Les tengo que dejar saber de esa, de ese error. Porque eso... Seguro que vayan a ver. Sí, porque eso puede hacer la diferencia, ¿verdad? Sí, so, yo les voy a dejar saber que te cobraron unos centavos de más y seguro que te van a dar pues tu reembolso. Ahí vas a ver los, los centavos . Pero pues solo te quería dejar saber también que voy a hacer eso. Qué linda. Muchas gracias. Pues le agradezco mucho su ayuda. En cuanto yo vea, yo le hecho otra llamadita para agarrar mi tarjeta y así ya me voy a, a hacer mi cita con el doctor. Ok, sí, listo. Y, ah, te iba a decir que si por algún

motivo hay que decir que ya cuando veas la deducción a ese sig-siguiente lunes tienes ahí, que decir, como una cita esa semana y todavía no tienes tu tarjeta, tú nos llamas y te las enviamos por correo electrónico, así como yo lo acabo de hacer con las otras y te las envío. Ah, perfecto. Pues bien, gracias. Claro que sí. ¿Con quién tengo el gusto? Yo me llamo Stephanie. Ah, pues muchas gracias, Stephanie. Muy amable de su parte habernos informado. Y estamos muy agradecidos. Y gracias por tu ayuda. Ay, gracias. De nada. Que tengas una buena noche. Igualmente, cuídese mucho. Hasta luego. Gracias. Bye .

Conversation Format

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

Speaker speaker_1: Gracias por comunicarte con Personal Care. Habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker_2: Aló.

Speaker speaker_1: Hola, ¿cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Hola. Hola, ¿qué tal? Mira, mi nombre es Dolores y, este, te estaba hablando porque, eh, hablé con la señorita de... del trabajo y me dijo que, este, ya había hablado con ustedes para lo de mi aseguranza. Y quería ver que... que si había algún problema o si podía hacerse o no sé. Porque no me ha llegado ningún papel.

Speaker speaker_1: Okey, um, ¿con qué agencia trabajas?

Speaker speaker_2: Con, um... ¿Cómo se llama la agencia? Ay, es con..... Pues estoy con, um, ¿Norma?

Speaker speaker_1: So, nosotros somos los administradores de beneficios de diferentes agencias en el estado. Bueno-

Speaker speaker_2: ¡Ah!

Speaker speaker_1: En la nación, en los Estados Unidos. Por eso sí necesito el nombre del staffing porque estamos ligamos diferentes agencias, no solamente una.

Speaker speaker_2: Sí, ya entiendo. Este... Ay, es que se-- creí que se llama Norma ella, pero... Pero, este, am... Sí, y, pues, como a veces tenemos llamadas de California, de Ohio, de Atlanta, de... So, sí, no- no sabría decirte quién es Norma. So, sí, me tengo que meter a tu archivo- Sí, es como decir-- Sí... Es como decirte, este, cualquier cosa y no, no te llega el... A ver, déjame ver, creo que aquí lo tenía... Discúlpame, es que...

Speaker speaker_1: Sí, no pasa nada.

Speaker speaker_2: Aquí está. Al-al departamento Adeb H-

Speaker speaker_1: Okay, okay, gracias. ¿Y cuáles son los últimos cuatro de tu número de seguro social?

Speaker speaker_2: Es, eh, cuatro, cuatro, cuatro, sesenta y cuatro. Cuarenta y nueve, sesenta y cuatro.

Speaker speaker_1: Por cuestiones de seguridad, necesito que me verifiques tu dirección y tu fecha de nacimiento.

Speaker speaker_2: Claro, sí, mi dirección la acabo de cambiar. Es Ciento veintiuno Norte, Ocho Street, apartamento número seis, ah, código postal noventa y cinco, ciento doce.

Speaker speaker_1: ¿Y qué es la ciudad y el estado?

Speaker speaker_2: Oh, la ciudad de San José, California.

Speaker speaker_1: Ok, muchas gracias.

Speaker speaker_2: A usted, señorita.

Speaker speaker_1: ¿Y me das tu fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker_2: Claro que sí, es el, ah, ocho del trece... De 1967.

Speaker speaker_1: Luego tengo el número de teléfono como cuatro, cero, ocho, seis, ocho, cinco, treinta y uno, cincuenta y uno.

Speaker speaker_2: Sí, por favor. Es ese.

Speaker speaker_1: Y luego tengo doloresHochoseis@gmail.com. ¿Eso sí es correcto?

Speaker speaker_2: Ajá, sí.

Speaker speaker_1: Okey, permíteme. Déjame, fijo... Okey, so... ¿Qué era tu pregunta? Porque me estoy fijando y sí tienes cobertura activa. Déjame ver si... . ¿Qué era tu pregunta?

Speaker speaker_2: Es que no me ha llegado ningún papel para yo ir al doctor. Entonces, este, quiero saber si-

Speaker speaker_1: No has recibido tu... No has recibido tus tarjetas.

Speaker speaker_2: Exacto.

Speaker speaker_1: Ah, okey. Okey, pues ahorita si quieres yo te las mando por correo electrónico y te las vuelvo a pedir, porque tu dirección está bien. Ciento veintiuno North 8th Street, apartamento seis.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_1: San José, California, nueve, cinco, uno, uno, dos. So, la dirección está correcta, pero pues si quieres te... te las encargo para que te las manden y ahorita te mando las tarjetas también por correo electrónico.

Speaker speaker_2: Ah, perfecto. Entonces, ¿ya puedo yo ir al doctor con esas tarjetas?

Speaker speaker_1: Sí, con esas tarjetas sí puedes ir. Ah, de mientras que te mando esa información, ¿te puedo poner en una espera de mientras que te las mando?

Speaker speaker_2: Ah, sí, también que tenía una pregunta. Este... ¿El cobro se va a empezar cuando me manden las tarjetas o ya está?

Speaker speaker_1: No, tú has tenido cobertura desde diciembre treinta.

Speaker speaker_2: Ah, okey.

Speaker speaker_1: Entonces, desde ese día has tenido cobertura activa.

Speaker speaker_2: Sí. Entonces, este, nada más que me las mandes, yo ya puedo empezar a hacer mi cita con el doctor, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Sí. Ah, pero lo que sí te quiero dejar saber es que para el plan MSTLDX, ese plan es un plan preventivo, ¿okey? Um, so, ese plan solamente te va a cubrir como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs y hasta algunas consultas. Pero no te va a cubrir visitas al doctor si es que estás enferma, visitas al hospital si estás lastimada, visitas al urgent care, ni sala de emergencias, ni cirugías, porque solamente es un plan preventivo. Um, y ahorita sí estás en tu periodo de inscripción con la compañía, que significa que puedes agregar planes nuevos.

Speaker speaker_2: Okey, entonces, si se podría, um, poner un plan que pueda tener un doctor normal que pueda ir a mis citas, ¿se podría hacer?

Speaker speaker_1: Sí, en este momento estás en tu periodo de inscripción abierto como la compañía. En-- solos dos temporadas puedes agregar nuevos planes en tu periodo personal, que son los primeros treinta días a partir de la fecha que recibes tu primer cheque, o cuando la compañía está en inscripción abierta como compañía y paraaa ADE-- ADEP HR, ah, empezó en diciembre 23 y el último día para agregar cualquier otro plan sería... deja ver fijo... Sería el 31 de febrero.

Speaker speaker_2: Ah, en fe--

Speaker speaker_1: Ay, no, perdón. Perdón, estoy mal. No el 31 de febrero, perdón. Va a ser el 28... El 28 de... Sí, el 28 de febrero, perdón. Ese es el último día que tendrías para agregar nuevos planes. So, tú-

Speaker speaker_2: Ah, pues número ocho.

Speaker speaker_1: Sí, si es que te interesa.

Speaker speaker_3: Ahorita te quedaría el que tiene para ahí ya después agarras el otro, ¿no?

Speaker speaker_1: Ah, bueno, ahorita, este, pues sí me gustaría-- porque dice que ese, eh, eh, si uno está-- si uno está enfermo no puede tener citas seguidas con el doctor. No, porque el plan que tú tienes es un plan preventivo. So, a lo que-- eso es como diciendo... Antes que un problema, ocurre. So, como para decir, no, tus-- una visita física, esa es una visita preventiva, porque es como un chequeo, and nice? Y, um...

Speaker speaker_2: Sí, pero si ya quiero citas constantes porque tengo, tengo que, eh, por decir así, un ejemplo, estoy enferma y necesito mis citas constantes, no me lo va a cubrir,

¿verdad?

Speaker speaker_1: Sí, no, porque eso no es una visita preventiva. Ya si estás enfermo, eso no es una visita preventiva. Um, si quieres ahorita te mando las tarjetas y también te explico los planes.

Speaker speaker_2: Sí, por favor, porque me gustaría agarrar uno que, este, sí pudiera ir al doctor y tener cobertura para el doctor.

Speaker speaker_1: Ok, sí, dame-- ok, está bien. Um, dame un segundo, te mando las tarjetas y ahorita también te mando el día de beneficios y te los explico.

Speaker speaker_2: Ah, sí, muchas gracias, qué amable, gracias.

Speaker speaker_1: De nada.

Speaker speaker_3: Vamos allá.

Speaker speaker_1: Ok, muchas gracias por tu espera. Ya te ordené esa tarjeta para que te las envíen. So, como entre una o dos semanas te van a enviar esa tarjeta con el plan que tienes ahorita y el plan de visión. Y ya te mandé también las tarjetas por correo electrónico. No sé si puedes checar para asegurarte que sí las recibiste. Am, van a llegar un correo que dice info@benefitsinacard.com. Y también vas a agarrar-- so, vas a agarrar dos correos electrónicos, uno con el-- las tarjetas y otro con el guía de beneficios.

Speaker speaker_4: No, sí, ya me llegaron.

Speaker speaker_1: Okey. Y, y si quieres te puedo explicar los planes.

Speaker speaker_4: Sí, por favor.

Speaker speaker_1: Okey. So, cuando abres ese guía, am, te va a enseñar todos los planes que ya tienes. So, déjame ver. Dependiendo cuántos elijas, cuáles sean, si agregas dependes, tiene mucho que ver con cuánto te salga la deducción de tu cheque. So, el primer plan que te voy a explicar, ah, pues es el que ya tienes, el plan preventivo es el State Health MS TL DX. Am, ese es el plan que ahorita, que tienes en estos momentos. Como te dije hace rato, ese plan sí requiere que te mantengas en la red y utilices sus proveedores preferidos para recibir cobertura. So, solamente puedes utilizar sus doctores . Am, tiene beneficios para los medicamentos preventivos con alerta y también ofrecen un... una membresía con Free RF que te da acceso a medicamentos genéricos más baratos. También este plan incluye algo que se llama Virtual Urgent Care, que te da asistencia virtualmente con proveedores médicos. Pero como te dije hace rato, el plan MS TL DX solamente te va a cubrir como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs y hasta algunas consultas, pero no te va a cubrir ninguna visita médica si es que te enfermas, si es que te lastimas, si vas a la sala de emergencias. So, solamente es para servicios preventivos. Ese plan para empleado te está saliendo la deducción de dieciséis dólares y o-- dieciocho centavos. Luego, también ofrecen, am... otro-- otros tres planes. So, solo ofrecen cuatro planes médicos, el que tienes y tres más. So, los otros tres se llaman los VIPs. Hay el VIP estándar, el VIP clásico y el VIP plus. Con los-- estos VIPs no, no te tienes que mantener en la red. Puedes usar proveedores afuera de la red o adentro de la red y todavía recibir

cobertura. Tienen beneficios para los medicamentos también, pero con Pharmerville que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares, dependiendo del medicamento genérico que ocupes. Y para los no genéricos te ofrecen un descuento. También estos pl-- tres planes incluyen el Virtual Urgent Care, que te da asistencia virtualmente con proveedores preferidos. Y, am, te iba a decir que los, los VIPs no te cubren el cuidado preventivo. So, esos solamente te cubren las áreas de visitas al doctor si ya estás enferma, visitas al hospital, sala de emergencias, pero no te van a cubrir como la visita física al año, ni las vacunas, ni los exámenes de cáncer, ni de STDs. So, es al revés. So, si quieres cobertura preventiva y también quieres cobertura en el área médica, como si es que te enfermas o, o quieres ir al-

Speaker speaker_4: Doctor.

Speaker speaker_1: Necesitas agarrar los dos beneficios, porque ellos al parecer no ofrecen un plan que brinda los dos beneficios del cuidado preventivo y el beneficio del área del hospital. Am, porque los VIPs no te cubren, eh, los servicios preventivos. Ese solo sería el MS TL DX, solamente los VIPs lo que sí te cubre y así te enfermas y tienes que ir al doctor, hospital, sala de emergencias, pero no te cubre los servicios preventivos. Am, los tres son muy similares, sin embargo, el estándar es el más básico del clásico y el plus, porque no te cubre ni beneficios de la unidad de cuidados intensivos, beneficios de rehabilitación. Ni ninguna cirugía preventiva que vayas a ocupar. Y los VI-- el VIP clásico y el VIP plus si cubren esas cuatro áreas. En la cantidad que te cubren, el que te va a cubrir un poquito más en esa tarifa fija, dependiendo para el servicio que vayas, siempre va a ser el plus. Am, por ejemplo, te voy a na-- dar un ejemplo. Am, para cirugía en el hospital. Si es que agarras el VIP estándar, ese solo te cubre la tarifa fija de doscientos cincuenta por día, el máximo de un día. Mientras que el VIP clásico te cubriría quinientos dólares por día, el máximo de un día y el VIP plus te cubriría mil dólares por día, el máximo de un día. Otro ejemplo, que para cirugía en un consultorio médico, el estándar te cubre una tarifa fija de ciento veinticinco dólares por día, máximo de dos días, mientras que el VIP clásico te cubre doscientos cincuenta por día, el máximo de dos días y también el VIP plus. So, en unas áreas, el plus te cubre un poquito más que el clásico y el-- que el estándar. Am, si es que eliges entre esos tres planes, el estándar para empleados sería diecisiete dólares y sesenta y seis centavos semanales. El VIP clásico sería de diecinueve dólares y cincuenta y siete centavos semanales y el VIP plus de treinta y un dólares y sesenta y un centavos.

Speaker speaker_5: Ok.

Speaker speaker_1: Te voy a dar un resumen-En resumen, el-- el que tú tienes solita solamente te cubre las áreas preventivas y los tres VIP solamente te cubren las áreas de visitas al-- médicas y ya si te enfermas o estás lastimada. Y también ofrecen opciones de beneficios adicionales, que es-- ya sería el plan de visión, el plan dental, el plan de vida término y todos esos otros planes también tienen sus deducciones aparte.

Speaker speaker_2: Ah, ok. Eh, pues me gustaría que me cubre más para ir al doctor.

Speaker speaker_1: Y todavía quieres el Telerx o ya no lo quieres?

Speaker speaker_2: Pues es que sin... dice usted que si no lo tengo, eh...

Speaker speaker_1: No te cubre. Y eso es lo, esa es la única cosa que...

Speaker speaker_6: Pero si tienes diabetes, aquí tienes que ir por tu medicamento. Mmm.

Speaker speaker_2: Sí, o sea, lo que ella me está diciendo que tengo que agarrar el, el único que tengo y este para que pueda yo tener la aseguranza. ¿Me entiende?

Speaker speaker_7: Tiene que agarrar los dos para tener la aseguranza, no, verdad?

Speaker speaker_1: No. So, lo que me refiero es que si tú quieres cobertura para tus servicios preventivos, que sería como una visita física, ah, mmm, la-- algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs... Para los servicios preventivos, el único que ofrece esos servicios, como tus visitas anuales, sería el plan que ya tienes. Los tres VIP no te cubren esos servicios, solamente te cubren ya visitas si es que te enfermas o visitas al hospital si estás lastimada, pero no te cubren los servicios preventivos, que sería como una visita física. Y algunas personas yo sé que a veces cuando agarran los VIP piensan que sí cubren los servicios preventivos, que como que sería una visita física, pero ese es un servicio preventivo y esos tres no te cubren los servicios preventivos. El el que tú tienes sí lo hace, pero no te cubre el área del hospital. Y si es que quieres los dos beneficios, sí tendrías que agarrar el que ya tienes, que ya lo tienes, pero ten-- pero si quieres cobertura del lado médica, si es que te enfermas y vas al hospital, sí tendrías que agarrar uno de los VIP, porque los VIP sí te cubren esa área. Y hay otras agencias que tienen otro plan que te incluye los dos beneficios en un solo plan, pero para la agencia que tú trabajas al parecer no, solamente te cubre... Tienen, ah, un plan que te cubre los servicios preventivos y otros tres que solo te cubren las visitas al doctor. Pero si quieres los dos beneficios, sí tendrías que agarrar el que ya tienes y uno de los VIP. Pero hay una gente que casi no va a sus chequeos anales o no, no, nunca agarran el MS Telerx, pero hay otra gente que sí. Eso sí agarran-

Speaker speaker_2: Yo como yo sí, yo sí lo necesito porque, eh, como yo tengo diabetes, yo sí necesito estar- Muy constante con mi doctor. Entonces, este...

Speaker speaker_7: ¿Cuánto sería el, el classic y el, y el primero, el preventivo?

Speaker speaker_1: ¿Ok? Ah, y eso solo también depende si es que quieres agregar dependes o lo querías solamente para empleado.

Speaker speaker_2: Solamente para empleado, solamente para mí, sí.

Speaker speaker_1: Ok. Lo-- todos los planes, ¿verdad?

Speaker speaker_2: Sí, por favor.

Speaker speaker_7: ¿Cuál?

Speaker speaker_2: Ok. ¿De cuál me va a dar usted?

Speaker speaker_7: Sería el classic, ¿no? El classic cuánto vale?

Speaker speaker_1: Si es que agregas el clásico con lo que ya tienes, que es el de visión, el plan preventivo, el classic te sale a diecinueve dólares y cincuenta y siete centavos para el plan de empleado. Y esa sería una deducción nueva de treinta y siete dólares y noventa

centavos.

Speaker speaker_2: El classic, este, ¿qué es lo que nada más cubre del doctor? ¿Nomás las citas?

Speaker speaker_1: Sí, so, visitas al doctor si estás enferma, visitas al hospital si te lastimas, sala de emergencias, algunas cirugías y el urgent care, pero no te cubre el cuidado preventivo. Lo que-- el que te cubre eso es el que ya tienes, pero si es que agregas el VIP classic, pues vas a tener los dos beneficios, pero sí tienes-

Speaker speaker_7: ¿Cuánto serían los dos? El classic y el, y el otro.

Speaker speaker_1: El classic y el que ya tienes... Ah, bueno, con el VIP classic es diecinueve dólares y cincuenta y siete centavos para el plan de empleado. El plan de visión es dos dólares y quince centavos y el plan preventivo es de dieciséis dólares y dieciocho centavos, que sería una suma de treinta y siete dólares y noventa centavos de tu cheque semanalmente.

Speaker speaker_2: Está bien.

Speaker speaker_7: Está bien. Mmm. ¿Será, será semanal? Serían cuatro, cinco... Como ciento cincuenta dólares.

Speaker speaker_1: Es cada semana, es cada que te pagan la deducción de tu cheque. Te la hacen.

Speaker speaker_7: Así te gusta?

Speaker speaker_2: Sí, señorita. Me gustaría ese de treinta y siete.

Speaker speaker_1: Ok, está bien. Um, ¿y solo querías agregar ese plan médico?

Speaker speaker_2: Sí, por favor.

Speaker speaker_1: Ok, bueno. ¿Sí le das permiso a Adapt HR que haga la nueva deducción de treinta y siete dólares y noventa centavos de tu cheque para estos planes seleccionados?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Sí? Por far-- por favor, permite una o dos semanas a que tu empleado empiece a hacer esa nueva deducción. Ya cuando veas la nueva deducción de los treinta y siete dólares y noventa centavos salir de tu cheque, as-Al próximo-- al próximo lunes, esa primera deducción, que va a ser esa primera deducción de treinta y siete dólares noventa centavos a tu cheque, es cuando vas a tener cobertura activa. Entonces, ya cuando veas que te quitaron esa cantidad, al siguiente lunes es cuando tienes cobertura activa.

Speaker speaker_2: Ah, perfecto. Una pregunta, este... E-esa nueva cobertura que agarro, me, me agarra, ¿qué tipo de doctores?

Speaker speaker_1: So, con el VIP Clásico, nooo... No requiere solamente usar sus médicos. Puedes mantenerte en la red o estar afuera de la red y todavía recibir cobertura. Pero con el plan que tú tienes ahorita, el MSL DX, que sería su plan preventivo, ese sí te requiere

mantenerte en la red, pero con el VIP Classic, que es para visitas al doctor, visitas al hospital, ah... no requiere mantenerte en la red. Puedes utilizar tus proveedores afuera de la red o adentro de la red.

Speaker speaker_2: ¿Podría ser el que está aquí en Santa Clara? Que es el, el... el doctor que-

Speaker speaker_1: Si quieres, yo te puedo dar el número del multiplan. Del multiplan.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: También está en el correo electrónico que te mandé. Si tú llamas a ese número y les preguntas, ellos te van a dejar saber si sí o si no.

Speaker speaker_2: Ah, porque me gustaría también-- Porque mandan una lista, qué doctores uno puede ir a ver, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Correcto.

Speaker speaker_2: Pero ahí yo veo, yo hablo.

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_2: Muchísimas gracias, señorita, por su, su amabilidad en explicarnos.

Speaker speaker_1: De nada. Y también te iba a decir que toma como a siete a diez días a que los cambios hagan efectos. So, probablemente veas todavía una o dos deducciones de dieciocho dólares y treinta y tres centavos. Pero ya cuando veas la primera deducción de los treinta y siete dólares y noventa centavos, es ya cuando ese plan VIP Classic se toma en efecto.

Speaker speaker_2: Ah, ok, perfecto. Es cuando yo empiezo ya hacer mis citas, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Correcto. Y también te iba a decir que para ese plan que te agregué, ah, normalmente no te mandan la tarjeta por correo electrónico. So, si... Perdón, no por coler-- por correo electrónico, por, ah, correo. Si es que quieres una física, ya cuando veas que te hicieron la deducción, tú nos puedes llamar al siguiente lunes y nosotros te pedimos una para que te la puedan enviar a tu dirección. Porque normalmente para el VIP Classic nunca te la mandan por correo. Uno las tiene que pedir, pero tienes que estar activa para que aparezcas en el sistema. So, si quieres una física, nos puedes llamar y nosotros te la pedimos.

Speaker speaker_2: Sí, entonces cuando ya llegue lo de treinta y siete, este, que vea, entonces, este, ah... Entonces, este, ya yo le llamo.

Speaker speaker_1: Sí. Si hay que decir que el, el jueves te pagan y te hacen, el jueves que te hacen esa deducción de tu cheque, al lunes es cuando ya tienes la cobertura activa para ese plan y los puedes llamar para pedir esa tarjeta. Ah, y también te iba a decir otra cosa, ah, que me di cuenta que, que para tu última deducción, permíteme... Ah, creo que te cobraron unos centavos de más. Voy a mandar un correo electrónico para decirles que te cobraron... Solo, solamente son unos centavos de más, pero todavía les tengo que dejar saber, ah, porque la deducción tendría que ser de dieciocho, treinta y-- dieciocho dólares y treinta y tres

centavos, y te hicieron una de dieciocho dólares y treinta y ocho centavos. Les tengo que dejar saber de esa, de ese error.

Speaker speaker_2: Porque eso...

Speaker speaker_1: Seguro que vayan a ver.

Speaker speaker_2: Sí, porque eso puede hacer la diferencia, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Sí, so, yo les voy a dejar saber que te cobraron unos centavos de más y seguro que te van a dar pues tu reembolso. Ahí vas a ver los, los centavos . Pero pues solo te quería dejar saber también que voy a hacer eso.

Speaker speaker_2: Qué linda. Muchas gracias. Pues le agradezco mucho su ayuda. En cuanto yo vea, yo le hecho otra llamadita para agarrar mi tarjeta y así ya me voy a, a hacer mi cita con el doctor.

Speaker speaker_1: Ok, sí, listo. Y, ah, te iba a decir que si por algún motivo hay que decir que ya cuando veas la deducción a ese sig-siguiente lunes tienes ahí, que decir, como una cita esa semana y todavía no tienes tu tarjeta, tú nos llamas y te las enviamos por correo electrónico, así como yo lo acabo de hacer con las otras y te las envío.

Speaker speaker_2: Ah, perfecto. Pues bien, gracias. Claro que sí. ¿Con quién tengo el gusto?

Speaker speaker_1: Yo me llamo Stephanie.

Speaker speaker_2: Ah, pues muchas gracias, Stephanie. Muy amable de su parte habernos informado. Y estamos muy agradecidos. Y gracias por tu ayuda.

Speaker speaker_1: Ay, gracias. De nada. Que tengas una buena noche.

Speaker speaker_2: Igualmente, cuídese mucho. Hasta luego.

Speaker speaker_1: Gracias. Bye .