

## **Transcript: Estefania**

**Acevedo-4908048462594048-6111275497504768**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarse con Benefits . Te habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Muy buenas tardes. Hola, buenas tardes. Mi nombre es Claudia Loaiza y yo trabajo con HSS. Pues quería averiguar para lo... lo del seguro. Para poderme inscribir. Claro que yo estoy inscrita con usted y yo tengo el seguro preventivo, ¿sí? Ok, ¿puedes dar los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social? Nueve, tres, seis, ocho. Y tu nom-- Ah, perdón, y tu dirección y fecha de nacimiento por cuestiones de seguridad. Bueno, mi fecha de nacimiento es marzo 12, 1968. Y mi dirección es cinco, dos, siete, tres, ?apartamento 101, Kissimmee, Florida, treinta y cuatro, siete, cuarenta y seis. Ok. ¿Y cuál era tu fecha de nacimiento, perdón? Marzo, doce, 1968. Gracias. ¿Tienes el mismo número de seis, ocho, nueve, dos, diecisiete, cero, siete, no ochenta y ocho? Cero, nueve, ochenta y ocho. Luego tengo, ah, ¿tu primer nombre? A, ajá. Apellido, cero, tres, doce, arroba hotmail punto com? ¿Cuál, cuál? Tengo Claudia, pero la última palabra es una O y luego tu apellido, cero, tres, doce, arroba hotmail punto com. El, mi correo... Sí. Es clau loaiza cero tres doce arroba hotmail. Sí, ok. Y dijiste querías información sobre tus planes o- Sí, señora. Ok, so, tú tienes en estos momentos el plan dental y el de visión y el de MS- Sí, señora. S-T-L-R-X, que es el plan preventivo. Sí, señora, sí. Ok, querías información sobre qué es lo que cubre. Sobre los otros dos seguros. El dental y el... No, el dental si lo voy a dejar y el de visión, pero los otros como de salud quisiera saber los otros dos porque es que con ese preventivo eso no, no me cubre nada. Ok, so, querías cambiar el plan ok. Sí, eso. So, ellos ofrecen diferentes planes, si gustas te puedo mandar el guía de beneficio y te lo explico. Ah, te lo puedo mandar al correo electrónico si gustas. Bueno, también. ¿Sí? Ok, ahorita te lo mando. ¿Este es un correo electrónico bueno para mandártelo? Mmm, hmm. Ok, listo. Permítome. Ok, muchas gracias por tu espera. Te acabo de enviar ese guía de beneficios, no sé si quieras revisar para ver si lo has recibido. Si no lo ves, luego luego que abras tu correo, también checaría el folder del spam y el del junk. Ok, sí, porque acá no lo veo que me haya llegado . No, todavía no. Bueno, de todas maneras usted me... sí me puede explicar un poquito, ¿sí? Sí, ok, so, en los planes médicos, ah... Mmm. Ofrecen también otros, otros dos planes. Ah, el que te voy a explicar ahorita se llama el VIP Standard. Ese plan solamente te cubre las visitas al médico, si estás enferma, visitas hospital-hospital, sala de emergencia, urgent care y hasta algunas cirugías. Sin embargo, no cubre la área preventiva, so, no cubre lo que tienes ahorita del plan preventivo, solo cubre visitas médicas. Ah, este plan no requiere que te mantengas en la red. Puedes estar adentro de la red o afuera de la red. Ah, incluye también beneficios para sus prescripciones con PharmaBill, que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares para los medicamentos genéricos y para los que no son genéricos, te ofrecen un descuento. También incluyen algo que se llama Virtual Urgent Care, que te da acceso a visitas virtuales con proveedores médicos y ya

este plan te cubriría una tarifa fija dependiendo del servicio para el que vayas. So, un ejemplo es para beneficios de admisión al hospital, la tarifa fija para ese servicio es quinientos dólares por día, máximo de un día. Tiene también beneficios de hospitalización, cincuenta dólares por día el máximo de treinta días. Am, sin embargo, en el área de beneficios de unidad de cuidados intensivos, beneficios de rehabilitación y cirugía preventiva, ese plan no lo cubre, pero sí cubriría ya cirugía en un hospital. La tarifa fija sería doscientos cincuenta por día, el máximo de un día. Cirugía en un consultorio médico, esa tarifa fija sería ciento veinticinco dólares por día, el máximo de dos días. Am, sala de emergencias, te cubre cincuenta dólares por día, el máximo de dos días. Centro de atención de urgencia, ofes-- oficina de, de físico, del habla, pruebas de imagen, cubre todas esas cosas. Solo cubre el área del hospital, pero no cubriría beneficios para servicios preventivos. So, es como que al revés de lo que tienes ahorita. Am, para este plan, que se llama el VIP Standard, sería una deducción semanal de dieciséis dólares y ochenta y un centavos. Ese es para el plan VIP Standard. Luego hay un tercer plan que es médico y ya este te cubre, am, cuidados preventivos o lo que ya ahorita tienes y también te cubre, am, las visitas al doctor. Te cubre lo que te acabo de describir con el VIP Standard. So, este cubre las dos áreas, pero te tienes que mantener en la red, am, para ser cubierta. ¿Cómo así que para ser--?..... Tienes que usar sus proveedores. Ah, ok, ok. Señora. Am, so, para el m-- el, el, para el que tiene esos dos servicios preventivos y la área del hospital, este se llama el MS Enhanced. So, ese te cubre esas dos áreas, pero este no tiene tarifas fijas. Este ya requiere copagos para esas visitas. So, pa' visitas de atención primaria, estás limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia anualmente y ese re-- requiere un copago de diez dólares por visita. Pa' visitas de atención de urgencia estás limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia y requiere un copago de sesenta dólares por visita. Luego, visitas de atención especulares, estás limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia y requiere un copago de cincuenta dólares por visita. También tienes beneficios con Alexa de la parte preventiva, am, que requiere los copagos para los medicamentos o para la opción de la farmacia, tienes un surtido de treinta días y requiere un copago de cinco dólares para opción de pedi-- pedido por correo. Tienes un surtido de noventa días, pero requiere un copago de quince dólares para los medicamentos genéricos. Am, también tienes beneficios con PharamaDeal, como incluye del área del hospital, am, sería de ese, de ese lado con PharamaDeal que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares para medicamentos genéricos y para los no genéricos ofrecen descuentos. El MS Enhanced también incluye beneficios de admisión al hospital, beneficios de hospitalización, cirugía en el hospital, cirugía en un consultorio médico, pruebas de imagen, salas de emergencia. So, este cubre las dos áreas, pero tiene cinco pagos para esas visitas. Ya si fueras a escoger el M-- Stay Healthy MS Enhanced, para empleados solamente es una deducción de cuarenta y dos dólares y sesenta y un centavos. Es un poquito más caro porque pues incluye los dos áreas. Las dos cosas, sí, las dos áreas. Mhm, solo-- solamente que con- ¿Cómo se llamo? Ese se llama el, el MS Enhanced, el que tú tienes ahorita solo es el preventivo- Es preventivo. Que solo es para visitas preventivas. Am, no te cubriría el área del hospital, que es lo que me, me imagino que tú querías. Sí. Por eso, ese, el que te acabo de explicar, se llama casi como el que tienes, pero Enhanced porque pues brinda esas dos áreas y es un poquito más caro por esa razón. So, para el plan MS Enhanced sería una deducción semanal de cuarenta y dos dólares y sesenta y un centavos. Esos ya serían los, los planes médicos y pues ya hay opción de beneficios adicionales, pero eso ya es lo de

visión, dental, vida eterna. Mhm, sí, sí. Venga, yo no le entendí bien lo que usted me dice que tengo que estar conectada en la red. O sea, ¿tengo que estar todas las semanas con la empresa? No, solo que me refiero con la red... Cuando yo digo eso, la red son los proveedores, am, donde puedes ir, como diciendo quién toma esa cobertura. So, para el plan que tú tienes, te tienes que mantener, en otras palabras, para el plan que tú tienes, tienes que usar sus proveedores para que te cubran. Eso es lo que me refiero en la red. El, y el MS Enhanced, sí también te tienes que mantener en la red. Tú tienes que usar sus proveedores para que te cubran. Pero ya cuando hay que decir que seleccionas ese, pues cuando te mandan las tarjetas por correo, ahí está la información, se llama el Multi Plan Network. Ese número tú puedes llamar y ellos te van a, a dirigir a quién toma ese, esa cobertura, a los proveedores preferidos. Ah, bueno, listo. Okey. El único que no tienes que mantenerte en la red es el VIP Standard, pero ese es el que solo, am, hace visitas- Es el que cubre, es el que cubre el preventivo. Exactamente. Ajá. Sí, sí, el mejor es este. Pero cuarenta y dos seman-- semanal. Sí, señora. Bueno, ¿hasta cuándo hay plazo? ¿Hasta el 30? ¿Disculpa? Eh, ¿hay, hay plazo hasta el 30 para un inscribirse? Am, el último día que tú tienes para hacer cualquier cambio o agregar cualquier cosa, eh, va a ser el 27 de noviembre. Ese es el último día que la compañía HSS está en inscripción abierta para su beneficiado. So, el 27 de noviembre. Ya si te pasas el 27 de noviembre y llamas, hay que decir, el 28, am, te van a decir que te vas a tener que esperar hasta que la compañía vuelva a estar en inscripción abierta otra vez. Normalmente, es en el mismo mes. Eso sería para el noviembre que viene del año que viene. Ah, bueno, listo. Okey, ¿cómo es el nombre tuyo? Yo me llamo Stephanie. Bueno, Stephanie, entonces yo voy a mirar también lo que usted me mandó por correo. Okey. Estoy estando ya el lunes, si Dios quiere. Okey, listo. Muchísimas gracias. Bueno. De nada, que tengas buen día. Gracias, lo mismo.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarse con Benefits . Te habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Muy buenas tardes.

Speaker speaker\_1: Hola, buenas tardes.

Speaker speaker\_2: Mi nombre es Claudia Loaiza y yo trabajo con HSS. Pues quería averiguar para lo... lo del seguro. Para poderme inscribir. Claro que yo estoy inscrita con usted y yo tengo el seguro preventivo, ¿sí?

Speaker speaker\_1: Ok, ¿puedes dar los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social?

Speaker speaker\_2: Nueve, tres, seis, ocho.

Speaker speaker\_1: Y tu nom-- Ah, perdón, y tu dirección y fecha de nacimiento por cuestiones de seguridad.

Speaker speaker\_2: Bueno, mi fecha de nacimiento es marzo 12, 1968. Y mi dirección es cinco, dos, siete, tres, ?apartamento 101, Kissimmee, Florida, treinta y cuatro, siete, cuarenta y seis.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Y cuál era tu fecha de nacimiento, perdón?

Speaker speaker\_2: Marzo, doce, 1968.

Speaker speaker\_1: Gracias. ¿Tienes el mismo número de seis, ocho, nueve, dos, diecisiete, cero, siete, no ochenta y ocho?

Speaker speaker\_2: Cero, nueve, ochenta y ocho.

Speaker speaker\_1: Luego tengo, ah, ¿tu primer nombre? A, ajá. Apellido, cero, tres, doce, arroba hotmail punto com?

Speaker speaker\_2: ¿Cuál, cuál?

Speaker speaker\_1: Tengo Claudia, pero la última palabra es una O y luego tu apellido, cero, tres, doce, arroba hotmail punto com.

Speaker speaker\_2: El, mi correo...

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Es clau loaiza cero tres doce arroba hotmail.

Speaker speaker\_1: Sí, ok. Y dijiste querías información sobre tus planes o-

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Ok, so, tú tienes en estos momentos el plan dental y el de visión y el de MS-

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: S-T-L-R-X, que es el plan preventivo.

Speaker speaker\_2: Sí, señora, sí.

Speaker speaker\_1: Ok, querías información sobre qué es lo que cubre.

Speaker speaker\_2: Sobre los otros dos seguros.

Speaker speaker\_1: El dental y el...

Speaker speaker\_2: No, el dental si lo voy a dejar y el de visión, pero los otros como de salud quisiera saber los otros dos porque es que con ese preventivo eso no, no me cubre nada.

Speaker speaker\_1: Ok, so, querías cambiar el plan ok.

Speaker speaker\_2: Sí, eso.

Speaker speaker\_1: So, ellos ofrecen diferentes planes, si gustas te puedo mandar el guía de beneficio y te lo explico. Ah, te lo puedo mandar al correo electrónico si gustas.

Speaker speaker\_2: Bueno, también.

Speaker speaker\_1: ¿Sí? Ok, ahorita te lo mando. ¿Este es un correo electrónico bueno para mandártelo?

Speaker speaker\_2: Mmm, hmm.

Speaker speaker\_1: Ok, listo. Permítome. Ok, muchas gracias por tu espera. Te acabo de enviar ese guía de beneficios, no sé si quieras revisar para ver si lo has recibido. Si no lo ves, luego luego que abras tu correo, también checaría el folder del spam y el del junk.

Speaker speaker\_2: Ok, sí, porque acá no lo veo que me haya llegado . No, todavía no. Bueno, de todas maneras usted me... sí me puede explicar un poquito, ¿sí?

Speaker speaker\_1: Sí, ok, so, en los planes médicos, ah...

Speaker speaker\_2: Mmm.

Speaker speaker\_1: Ofrecen también otros, otros dos planes. Ah, el que te voy a explicar ahorita se llama el VIP Standard. Ese plan solamente te cubre las visitas al médico, si estás enferma, visitas hospital-hospital, sala de emergencia, urgent care y hasta algunas cirugías. Sin embargo, no cubre la área preventiva, so, no cubre lo que tienes ahorita del plan preventivo, solo cubre visitas médicas. Ah, este plan no requiere que te mantengas en la red. Puedes estar adentro de la red o afuera de la red. Ah, incluye también beneficios para sus prescripciones con PharmaBill, que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares para los medicamentos genéricos y para los que no son genéricos, te ofrecen un descuento. También incluyen algo que se llama Virtual Urgent Care, que te da acceso a visitas virtuales con proveedores médicos y ya este plan te cubriría una tarifa fija dependiendo del servicio para el que vayas. So, un ejemplo es para beneficios de admisión al hospital, la tarifa fija para ese servicio es quinientos dólares por día, máximo de un día. Tiene también beneficios de hospitalización, cincuenta dólares por día el máximo de treinta días. Am, sin embargo, en el área de beneficios de unidad de cuidados intensivos, beneficios de rehabilitación y cirugía preventiva, ese plan no lo cubre, pero sí cubriría ya cirugía en un hospital. La tarifa fija sería doscientos cincuenta por día, el máximo de un día. Cirugía en un consultorio médico, esa tarifa fija sería ciento veinticinco dólares por día, el máximo de dos días. Am, sala de emergencias, te cubre cincuenta dólares por día, el máximo de dos días. Centro de atención de urgencia, ofes-- oficina de, de físico, del habla, pruebas de imagen, cubre todas esas cosas. Solo cubre el área del hospital, pero no cubriría beneficios para servicios preventivos. So, es como que al revés de lo que tienes ahorita. Am, para este plan, que se llama el VIP Standard, sería una deducción semanal de dieciséis dólares y ochenta y un centavos. Ese es para el plan VIP Standard. Luego hay un tercer plan que es médico y ya este te cubre, am, cuidados preventivos o lo que ya ahorita tienes y también te cubre, am, las visitas al doctor. Te cubre lo que te acabo de describir con el VIP Standard. So, este cubre las dos áreas, pero te tienes que mantener en la red, am, para ser cubierta.

Speaker speaker\_2: ¿Cómo así que para ser--?.....

Speaker speaker\_1: Tienes que usar sus proveedores.

Speaker speaker\_2: Ah, ok, ok.

Speaker speaker\_1: Señora. Am, so, para el m-- el, el, para el que tiene esos dos servicios preventivos y la área del hospital, este se llama el MS Enhanced. So, ese te cubre esas dos áreas, pero este no tiene tarifas fijas. Este ya requiere copagos para esas visitas. So, pa' visitas de atención primaria, estás limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia anualmente y ese re-- requiere un copago de diez dólares por visita. Pa' visitas de atención de urgencia estás limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia y requiere un copago de sesenta dólares por visita. Luego, visitas de atención especulares, estás limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia y requiere un copago de cincuenta dólares por visita. También tienes beneficios con Alexa de la parte preventiva, am, que requiere los copagos para los medicamentos o para la opción de la farmacia, tienes un surtido de treinta días y requiere un copago de cinco dólares para opción de pedi-- pedido por correo. Tienes un surtido de noventa días, pero requiere un copago de quince dólares para los medicamentos genéricos. Am, también tienes beneficios con PharamaDeal, como incluye del área del hospital, am, sería de ese, de ese lado con PharamaDeal que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares para medicamentos genéricos y para los no genéricos ofrecen descuentos. El MS Enhanced también incluye beneficios de admisión al hospital, beneficios de hospitación, cirugía en el hospital, cirugía en un consultorio médico, pruebas de imagen, salas de emergencia. So, este cubre las dos áreas, pero tiene cinco pagos para esas visitas. Ya si fueras a escoger el M-- Stay Healthy MS Enhanced, para empleados solamente es una deducción de cuarenta y dos dólares y sesenta y un centavos. Es un poquito más caro porque pues incluye los dos áreas.

Speaker speaker\_2: Las dos cosas, sí, las dos áreas.

Speaker speaker\_1: Mhm, solo-- solamente que con-

Speaker speaker\_2: ¿Cómo se llamo?

Speaker speaker\_1: Ese se llama el, el MS Enhanced, el que tú tienes ahorita solo es el preventivo-

Speaker speaker\_2: Es preventivo.

Speaker speaker\_1: Que solo es para visitas preventivas. Am, no te cubriría el área del hospital, que es lo que me, me imagino que tú querías.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Por eso, ese, el que te acabo de explicar, se llama casi como el que tienes, pero Enhanced porque pues brinda esas dos áreas y es un poquito más caro por esa razón. So, para el plan MS Enhanced sería una deducción semanal de cuarenta y dos dólares y sesenta y un centavos. Esos ya serían los, los planes médicos y pues ya hay opción de beneficios adicionales, pero eso ya es lo de visión, dental, vida eterna.

Speaker speaker\_2: Mhm, sí, sí. Venga, yo no le entendí bien lo que usted me dice que tengo que estar conectada en la red. O sea, ¿tengo que estar todas las semanas con la empresa?

Speaker speaker\_1: No, solo que me refiero con la red... Cuando yo digo eso, la red son los proveedores, am, donde puedes ir, como diciendo quién toma esa cobertura. So, para el plan que tú tienes, te tienes que mantener, en otras palabras, para el plan que tú tienes, tienes que usar sus proveedores para que te cubran. Eso es lo que me refiero en la red. El, y el MS Enhanced, sí también te tienes que mantener en la red. Tú tienes que usar sus proveedores para que te cubran. Pero ya cuando hay que decir que seleccionas ese, pues cuando te mandan las tarjetas por correo, ahí está la información, se llama el Multi Plan Network. Ese número tú puedes llamar y ellos te van a, a dirigir a quién toma ese, esa cobertura, a los proveedores preferidos.

Speaker speaker\_2: Ah, bueno, listo. Okey.

Speaker speaker\_1: El único que no tienes que mantenerte en la red es el VIP Standard, pero ese es el que solo, am, hace visitas-

Speaker speaker\_2: Es el que cubre, es el que cubre el preventivo.

Speaker speaker\_1: Exactamente. Ajá.

Speaker speaker\_2: Sí, sí, el mejor es este. Pero cuarenta y dos seman-- men-- semanal.

Speaker speaker\_1: Sí, señora.

Speaker speaker\_2: Bueno, ¿hasta cuándo hay plazo? ¿Hasta el 30?

Speaker speaker\_1: ¿Disculpa?

Speaker speaker\_2: Eh, ¿hay, hay plazo hasta el 30 para un inscribirse?

Speaker speaker\_1: Am, el último día que tú tienes para hacer cualquier cambio o agregar cualquier cosa, eh, va a ser el 27 de noviembre. Ese es el último día que la compañía HSS está en inscripción abierta para su beneficiado. So, el 27 de noviembre. Ya si te pasas el 27 de noviembre y llamas, hay que decir, el 28, am, te van a decir que te vas a tener que esperar hasta que la compañía vuelva a estar en inscripción abierta otra vez. Normalmente, es en el mismo mes. Eso sería para el noviembre que viene del año que viene.

Speaker speaker\_2: Ah, bueno, listo. Okey, ¿cómo es el nombre tuyo?

Speaker speaker\_1: Yo me llamo Stephanie.

Speaker speaker\_2: Bueno, Stephanie, entonces yo voy a mirar también lo que usted me mandó por correo.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_2: Estoy estando ya el lunes, si Dios quiere.

Speaker speaker\_1: Okey, listo.

Speaker speaker\_2: Muchísimas gracias. Bueno.

Speaker speaker\_1: De nada, que tengas buen día.

Speaker speaker\_2: Gracias, lo mismo.