

# **Transcript: Estefania**

## **Acevedo-4988837551325184-5191332337729536**

### **Full Transcript**

Gracias por comunicarte con Veterans in a Card. Habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Sí, me llegó un correo, me-- tenía que activar mis beneficios y tenía que hablarles a ustedes. Me-- ¿Puedes ayudarme con eso? Ajá. ¿Con qué estatus trabajas? Estoy trabajando con HSS. Y ¿cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social? Cero, dos, quince. ¿Y cómo te llamas? Rosa María La Cerda Martínez. Ok, permíteme . ¿Hace cuánto has trabajado con ellos? ¿Apenas empezaste? Ah, eh... Tengo... Voy para el mes, pero ya me empezaron a quitar mis... Mmm. Mis pagos de, de la aseguranza. Dijiste que te lla-- Eh, tu primer nombre es Rosa, ¿verdad? Rosa. ¿Y apellido? La Cerda. Así como junto, La Cerda. Ok, mmm, déjame tratar de nuevo, porque no te veo en el sistema. Permíteme. Ok. ¿Y los últimos cuatro del Social me los re-repites? Cero, dos, uno, cinco. Mira, todavía no te tengo en el sistema. Ah, a ver si te encuentro con tu número de Seguro Social completo. ¿Cuál es el número de Seguro Social completo? Seis, veintiuno. Ajá. Setenta y cuatro. Ajá. Cero, dos, quince. ¿Setenta y cuatro? ¿O seis, cuatro? Sí. No, siete, cuatro, cero, dos, quince. Ok, ya te encontré. Gracias. Y me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento por cuestiones de seguridad. Junio 7 del 66. 3815. Ok. Banda y Avenidas. San Diego, California. 90205. ¿Apartamento? Siete. Gracias. Tengo seis, uno, nueve, ocho, treinta y ocho, cero, cuatro, noventa y seis como número de teléfono. Así es. Ok. Y luego tengo rosamtz243@gmail.com. Así es. Ok, bueno, gracias. No sé por qué no te aparecías, pero ya me apareciste . Ok. Qué bueno que aparecí . Sí. Ah, bueno, al parecer, sí, ya tienes cobertura. Esta es tu primera semana con cobertura activa. So, como apenas te hiciste activa el lunes, eso significa que probablemente te vayan a mandar tus tarjetas, ah, por correo este viernes o para el que sigue. Si es que necesitas tus tarjetas ya de una vez, también puedo ver si ya están disponibles, y-- electrónicamente, y si sí están, ya te las puedo enviar. Normalmente, están listas el jueves, pero puedo checar para ver si- Ya están disponibles, pero normalmente están listas mañana. So, si es que no están listas hoy, me puedes dejar una nota y yo te las envío mañana en la mañana y, pues, te llamo para dejarte saber lo que te envié por correo. Pero deja y veo si ya están disponibles, por si la duda. ¿Ok? Permíteme. Perdón. Ok. So, tus tarjetas todavía no están listas, peeeeero tengo el número de póliza o quieres que me espere hasta que estén listas mañana para enviártelas, porque ya una vez te voy a dejar el número de póliza. Am... siquieres, pero- No, mejor me espero. No, mejor me espero a que lleguen. Nada más, este, ¿me puedes ayudar con unas dudas que tengo? Sí, pero todavíaquieres que te las envíe mañana por correo también, ¿verdad? Por favor. Ok. Ah, ok, sí. So, yo mañana te envío esas tarjetas y me dejo esa nota para hoy y te llamo para dejar saber que te las envié por correo. Am... si no me contestas, te dejo un mensaje de voz dejándote saber lo que hice, que ahorita me dejo la nota. Gracias. ¿Y qué eran las preguntas que tenías? Mira, en lo que me están quitando la deducción de la aseguranza tengo dudas en... No, bueno, en

lo que me están quitando. Pues, tengo dudas nada más en "enfermedad crítica", ¿a qué se refiere? So, eso es enfermedades críticas con beneficio para el cáncer. So, si quieres te lo pueooo explicar lo que te cubre para ese plan. So, el monto de beneficio es cinco mil dólares. De esos cinco mil dólares, si sufres un ataque del corazón, te cubre al cien por ciento. De esos cinco mil dólares, si sufres un daño permanente debido a un accidente cerebral, te cubren el cien por ciento. De esos cinco mil, si sufres la falta de órganos mayores, te cubren cien por ciento. De esos cin- cinco mil, si sufres coma debido a un accidente... Mmm, cubierto, te cubren al cien por ciento. Esos cinco mil, si sufres parálisis permanente debido a un accidente, lesión de medi-médica, ese te lo cubren al cien por ciento. De esos cinco mil, si sufres VIH, hepatitis B, C o D, te lo cubren al cien por ciento. De esos cinco mil, si sufres un cáncer de piel, te cubren un monto de doscientos cincuenta. Am... ¿Quieres que te mande el guía de beneficios a tu correo electrónico? Ese guía tiene lo que te cubre tus planes. Mira, lo tengo, pero el problema es que no le entendía. No está bien como me lo dijiste. Nomás que la duda es que como lo explicas, y tú lo explicas mejor . Sí, so, el monto del... Ok. Sí, el monto del beneficio es cinco mil dólares y de esos cinco mil cada servicio que ahí está es lo que te cubriría de ese porcentaje. Am... You know? Ese, ese ejemplo de, pues hay que decir, la falta de órganos mayores, ahí dice así, cien por ciento, pero de los cinco mil, no de más. Ok. De los cinco mil. Ok, del accidente, ese qué es. Veinticuatro horas, grupo de accidente... So, eso si tienes que ir, hay que decir a sala de las emergencias, te cubre doscie-- un monto de doscientos cincuenta. Consulta médica solamente te cubren cincuenta dólares. Trabajo dental de emergencia también solo cincuenta dólares. Esos servicios lo que te cubriría y cuánto. Y para hacer eso- Disculpa, el FreeRx, ¿ese qué es? Ah, déjame ver. En y... Ok, ese... Esa es una membresía que estás pagando de... seis dólares y noventa y nueve centavos para ti y para tu hijo. So, ese solamente es una membresía que te da acceso a medicamentos genéricos, unos de esos medicamentos siendo bar-- am... gratis y otros solamente con sus descuentos. So, esa es una suscripción que estás pagando. En otras palabras, es como que para agarrar descuentos o, como te digo, algunos medicamentos genéricos te salen gratis, no todos, pero algunos, y los que no son gratis te los descuentan. Am... Ahorita no sé si estás viendo el libro, pero en la página cinco, donde dice freerx.com, dice "medicamentos más baratos". Ok. Este, esta membresía ajusta a más de ochocientos del noventa por ciento de los mej- mejores medicamentos genéricos en los Estados Unidos. Medicamentos- Ok. ¿Mmm? Pero, pero, en sí, ah... aunque yo vaya a mi doctor y me dé medicamento genérico, que siempre es el más barato, ¿esta es la que me cubre para ver si me sale gratis o un poquito más barato? So, tú tienes dos beneficios en la área de los medicamentos. FreeRx es la membresía y para esa te tienes que registrar. No sé si te han mandado el correo para que te registres, porque esa tarjeta que... Ok, so, si quieres ya una vez te la envío. Am... Te tienes que registrar porque como te digo es como una subscripcce-- una, una- Suscripción. Ok, me... Una pregunta, ¿tú la puedes cancelar esa suscripción? Si no quieres, te puedo cancelar el beneficio del free are. Sí, por favor, porque no, no, no le veo chiste a eso ya, ya, ya más o menos he agarrado beneficios así y no, no, no le veo el chiste. El chiste. Porque como te digo, tú, eh, tú tienes el MS Ed Hunt, ese... Tienes dos diferentes beneficios, tienes con-- se llama Med Impact y con Pharma Bill. Tienes dos diferentes beneficios para los medicamentos y ese ya sería como el tres-- tercero. Sí, eso estaba viendo. Mmm, mmm. Porque con el plan médico que tienes, tienes bene-- como te cubre el área de pre-- visitas preventivas, en esa área tienes beneficio con el

Med Impact y con el Pharma Bill es la del área médica, que es de lo que te cubre las visitas al doctor, si te enfermas, al urgent care, sala de emergencias. Tú tienes dos beneficios, ah, para los medicamentos con ese plan MS Ed Hunt. Ya el Free are add solo era una adición que estabas pagando. Algo adicional. Sí, por favor, ¿me lo puedes cancelar, por favor? Sí, ahorita te lo quito. Sí, te tengo que dejar saber que las cancelaciones toman siete a diez días a procesar. You, por ese motivo, hay una posibilidad que todavía veas una deducción o dos de... Los ciento cinco y cincuenta y un centavos. Pero ya cuando veas la nueva deducción de los noventa y ocho, cincuenta y dos, es cuando ya no ten-- tienes ese plan del Free are add. You, como tarda siete a diez días a los cambios, hay una posibilidad que todavía lo tengas por una o dos semanas. Ya cuando veas el nuevo monto deee la deducción del noventa y ocho, cincuenta y dos, ya es cuando solo tienes los que te quedaron. Ok, perfecto. Ese se cancela, me cancelas ese... Y la fe-- primaria virtual, ¿es por video? Te iba a de-- te iba a decir también, ahorita te iba a decir de eso. Ah, con el plan MS Ed Hunt que tienes, tú tie-- e-eso incluye el Virtual Urgent Care y tú también agarraste el Virtual Primary Care, es casi lo mismo, porque los dos son virtuales. El Stay Healthy can-- Yeah. Stay Healthy incluye el Virtual Urgent Care, que son visitas virtuales con proveedores médicos y el Virtual Primary Care es lo mismo, solo que- Sí, me imaginé, me imaginé. ¿Me lo cancelas, por favor, también? Sí, permíteme. Y lo mismo, tarda siete a diez días, ah, a que las cancelaciones... Lo mismo que te dije con el otro plan. Siete a diez días en que las cancelaciones se procesen. Si ya que-- ahorita que te quité esos dos, tu nuevo monto, que-- de la deducción que te van a quitar va a ser noventa y ocho dólares y cincuenta y dos centavos. So, ya cuando veas la nueva deducción de noventa y ocho dólares y cincuenta y dos centavos, eso es cuando tu cobertura ya va a cambiar y no vas a tener el free are add, ah, ni el Virtual Primary Care. Perfecto. ¿Ok? Ah, pues ya te los quité, ah, ya solo tienes... Como te digo, si ves una o dos deducciones todavía de los ciento cinco y cincuenta y un centavos, es porque todavía vas a tener el Virtual Primary Care y el Free are add activo, pero ya cuando te hagan la nueva deducción de los noventa y ocho dólares y cincuenta y dos centavos, es cuando ya solo vas a tener cobertura para tus planes que dejaste, que es el MS Ed Hunt, que es tu plan médico, plan de visión, plan de vida, plan de critical illness, plan dental, group accident. Ok. ¿Ok? Ay, perdón, no, creo que no se quitó el Free are add. Permíteme, déjame quitarlo. Ajá. Creo que no se quitó. Déjame asegurarme que es tu nuevo monto. Ok, no. So, tu nuevo monto no es de noventa y ocho, es de noventa y un dólares y cincuenta y tres centavos. Bajó a noventa y un dólares y cincuenta y tres centavos. Ya quitando esos dos planes. Cuando ya veas eso, esa nueva deducción de los noventa y un es porque ya solo vas a tener el group accident, mental, critical illness, vida, visión y médico, ¿ok? Normalmente, como te digo, toma como una o dos semanas a que esos cambios hagan efecto, pero ya te los quité. O-okay. Ay, disculpa, mira, me están... No sé si..... ustedes. Me están hablando mucho de un seguro de vida de veinticinco mil dólares..... Me lo mandan y mandan mensajes. Yo les digo que quiénes son, de dónde son, y yo pregunto: "No son ustedes, ¿verdad?". No, porque no tenemos ninguna nota de nuestra oficina, so, eso no somos nosotros. No sé si te estarían ofreciendo maybe en otro lugar o maybe un scam, pero no, no somos nosotros. Yo soy la primera con la que, la, con la que has hablado en esta oficina, con este número. No tengo, no es de nadie más. Ok, perfecto. Ah, ¿y los...? Ok. Co-- mis servicios quedan qué, qué, qué-Me los cubre o qué otras clínicas, o dónde puedo ir o cómo funciona. Para el plan que tú tienes, sí requiere que te mantengas en una red. So, sí es

importante que llames al número del multiplan. Ese número va a estar en tu tarjeta, pero si lo necesitas ya para ver a proveedores cerca de tu área, te lo puedo brindar ya de una vez. Ya solo te tocaría llamar ese número y ellos te dejan saber de doctores cerca de tu área que tomen ese seguro y donde puedes ir. Am, yo no tengo esa lista porque sí tomo los administradores de diferentes agencias en la nación, de diferentes estados. No tengo esa lista, pero tengo el número que puedes llamar y ellos ya de ahí te dejan saber dónde puedes ir. Ok. Otra pregunta. Bueno, ahorita, pues si me va a llegar la tarjeta, yo lo agarro de ahí. Otra pregunta: ¿en todo el país me cubre o solo en California? En todo. Como te digo, somos los administradores de diferentes, am, agencias en la nación. So, siempre y cuando estés en los Estados Unidos. Perfecto, no importa. Disculpa, otra pregunta. Ah, mira, no agregué a mi esposo. Ah, se me olvidó. Esto como siempre. ¿Cuánto mes al día agregar a mi esposo en esta póliza? ¿En todos los planes o solamente unos? Porque depende. Si los quieres agregar en, en todos, sí va a cambiar. Bueno, aunque lo agregues en uno, va a cambiar todavía. Am, deja y te doy los montos. So, si lo agregas... Déjame ver. ¿En qué te estaba interesando agregar a tu esposo? ¿En cuá- En el esposo sería en dental y, dental y médico. Okay. So, eso se ni-- Si todavía quieres dejar al niño, ¿verdad? Ah, no, no, a él sí. Él no, no lo quito. A él no. Ok, so, eh, en ese caso, si quieres dejar a tu hijo y agregar a tu esposo, tienes que agarrar el plan familiar. Para el plan familiar, eh, plan dental te queda trece dólares y cuarenta y cuatro centavos. Con tu esposo, tu hijo y tú. Y el plan médico te saldría a cien dólares y cincuenta y seis centavos semanales. Ciento cincuenta y seis... ¿Quiere decir que subiría a...? Déjame ver a cuánto subiría, pero ahí si quieras- Por favor. Okey, so, si pones, dejas-- si pones el plan dental, ese te sale a trece dólares y cuarenta y cuatro centavos semanales. Si deja-dejas todas las otras cosas que tenías y también cambias el plan médico, tu nueva deducción es de ciento veintiséis dólares y treinta centavos semanales. So, ciento veintiséis y treinta centavos. Ciento veintiséis con treinta por semana. Mmm, correcto. Le aumentaría ya mis . Ah, okey. ¿Puedes ponerlo, por favor, a mi esposo? Okey, sí. Déjame... Y ahorita me vas a tener que dar su... Su formación de... Okey. Y como te digo, toma siete a diez días a que los cambios hagan efecto. You, por ese motivo, hay una posibilidad que todavía veas una o dos deducciones de solamente ciento cinco y cincuenta y un centavos. Ya cuando veas la primera deducción de tu cheque de los ciento veintiséis y treinta centavos, eso es ya cuando tu cobertura, am, para tu esposo, tu hijo, para el plan dental y el plan médico se hacen efectivos y ya no vas a tener el plan TLBX ni el Virtual Plan Medicare. Es cuando veas esa nueva deducción. Y si quieres, ya me puedes brindar el nombre de tu esposo. Rafael. Ahí me lo deleteas. Ya, no te preocunes. Todos apagan con su nombre. Es R-A-F-I-E-L. Okey. La Cerda. La Cerda. Okey, La Cerda. Ajá. García. Okey. Y tu fecha de nacimiento. Él es de... Ay, ay, ay, no... De abril, 82. ¿Abril qué día? 9 del 82. ¿Y tienes su número de seguro social? Así es. 626-85-6807. Okey, gracias. Okey, ya tengo a tu esposo. Yyy al beneficiario solo quieras dejar a tu hijo, ¿verdad? ¿O querías agregar también a tu esposo? No, déjame a mi bebé . Nomás a mi hijo . Okey. Sí, señora. Okey, pues ya te hice tus cambios. Ya si quieras agregar cualquier otro plan o hacer cualquier otro cambio, lo tendrías que hacer durante los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque. Am, déjame decirte cuándo tu último día para hacer cambios sería. Permítome, va a ser... Mayo 28. Ese es el último día que tú tienes para llamar y hacer cualquier cambio. Una preguntita, ya para dejarte en paz. Yo tengo viviendo conmigo a un nieto, menor de edad . ¿Él no califica para agregarlo? Hijole, no, tendría que ser tus hijos, tiene que ser solo... Es que el plan familiar solo lo consideran como la mamá, el

papá y los hijos. Okey, perfecto. Nomás quería estar segura de eso. Lo-- la única vez que ellos pueden, am, agregar en cualquier cosa es como para los beneficiarios. Ese es donde sí puedes agregar a la amiga, al abuelito, al tío, a la tía. Am, pero para dependientes tiene que ser tus-- pues tu familia. Aunque es familia, pero tu familia. Pero sí, directa. Perfecto, no hay problema . Okey. ¿Y tienes cualquier otra pregunta? Ahorita, como hiciste estos cambios, también te vayan a llegar tus tarjetas nuevas. Am, ya cuando tengas -- cuando te hagan la primera deducción nueva, al siguiente lunes, la misma cosa, cuando cambies tu cobertura, cuando veas la primera deducción, al siguiente lunes, la cobertura nueva se va a hacer efectiva y te van a mandar una tarjeta médica y dental nueva. También es la primera semana o segunda semana que tengas cobertura con tu familia. Ya si tienen cualquier cita y todavía no tienes tus tarjetas, simplemente los puedes llamar y te las enviamos también por correo, así como lo que yo voy a hacer mañana. Perfecto. Ay, muchas gracias por tu ayuda. Me ayudes demasiado, ¿eh? Te te agradezco. Sí, de nada. Gracias. Bueno, si tienes cualquier otra pregunta, estamos abiertos de ocho a M a ocho PM tiempo este. Ay, muchas gracias. De nada. Bye. Bye.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por comunicarte con Veterans in a Card. Habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Sí, me llegó un correo, me-- tenía que activar mis beneficios y tenía que hablarles a ustedes. Me- ¿Puedes ayudarme con eso?

Speaker speaker\_0: Ajá. ¿Con qué estatus trabajas?

Speaker speaker\_1: Estoy trabajando con HSS.

Speaker speaker\_0: Y ¿cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social?

Speaker speaker\_1: Cero, dos, quince.

Speaker speaker\_0: ¿Y cómo te llamas?

Speaker speaker\_1: Rosa María La Cerda Martínez.

Speaker speaker\_0: Ok, permíteme . ¿Hace cuánto has trabajado con ellos? ¿Apenas empezaste?

Speaker speaker\_1: Ah, eh... Tengo... Voy para el mes, pero ya me empezaron a quitar mis...

Speaker speaker\_0: Mmm.

Speaker speaker\_1: Mis pagos de, de la aseguranza.

Speaker speaker\_0: Dijiste que te lla-- Eh, tu primer nombre es Rosa, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Rosa.

Speaker speaker\_0: ¿Y apellido?

Speaker speaker\_1: La Cerda. Así como junto, La Cerda.

Speaker speaker\_0: Ok, mmm, déjame tratar de nuevo, porque no te veo en el sistema.  
Permíteme.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: ¿Y los últimos cuatro del Social me los re-repites?

Speaker speaker\_1: Cero, dos, uno, cinco.

Speaker speaker\_0: Mira, todavía no te tengo en el sistema. Ah, a ver si te encuentro con tu número de Seguro Social completo. ¿Cuál es el número de Seguro Social completo?

Speaker speaker\_1: Seis, veintiuno.

Speaker speaker\_0: Ajá.

Speaker speaker\_1: Setenta y cuatro.

Speaker speaker\_0: Ajá.

Speaker speaker\_1: Cero, dos, quince.

Speaker speaker\_0: ¿Setenta y cuatro? ¿O seis, cuatro?

Speaker speaker\_1: Sí. No, siete, cuatro, cero, dos, quince.

Speaker speaker\_0: Ok, ya te encontré. Gracias. Y me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento por cuestiones de seguridad.

Speaker speaker\_1: Junio 7 del 66. 3815.

Speaker speaker\_0: Ok.

Speaker speaker\_1: Banda y Avenidas. San Diego, California. 90205.

Speaker speaker\_0: ¿Apartamento?

Speaker speaker\_1: Siete.

Speaker speaker\_0: Gracias. Tengo seis, uno, nueve, ocho, treinta y ocho, cero, cuatro, noventa y seis como número de teléfono.

Speaker speaker\_1: Así es.

Speaker speaker\_0: Ok. Y luego tengo rosamtz243@gmail.com.

Speaker speaker\_1: Así es.

Speaker speaker\_0: Ok, bueno, gracias. No sé por qué no te aparecías, pero ya me apareciste . Ok.

Speaker speaker\_1: Qué bueno que aparecí .

Speaker speaker\_0: Sí. Ah, bueno, al parecer, sí, ya tienes cobertura. Esta es tu primera semana con cobertura activa. So, como apenas te hiciste activa el lunes, eso significa que probablemente te vayan a mandar tus tarjetas, ah, por correo este viernes o para el que sigue. Si es que necesitas tus tarjetas ya de una vez, también puedo ver si ya están disponibles, y-- electrónicamente, y si sí están, ya te las puedo enviar. Normalmente, están listas el jueves, pero puedo checar para ver si- Ya están disponibles, pero normalmente están listas mañana. So, si es que no están listas hoy, me puedes dejar una nota y yo te las envío mañana en la mañana y, pues, te llamo para dejarte saber lo que te envié por correo. Pero deja y veo si ya están disponibles, por si la duda. ¿Ok? Permítome.

Speaker speaker\_1: Perdón.

Speaker speaker\_0: Ok. So, tus tarjetas todavía no están listas, peeeero tengo el número de póliza o quieres que me espere hasta que estén listas mañana para enviártelas, porque ya una vez te voy a dejar el número de póliza. Am... si quieres, pero-

Speaker speaker\_1: No, mejor me espero. No, mejor me espero a que lleguen. Nada más, este, ¿me puedes ayudar con unas dudas que tengo?

Speaker speaker\_0: Sí, pero todavía quieres que te las envíe mañana por correo también, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Por favor.

Speaker speaker\_0: Ok. Ah, ok, sí. So, yo mañana te envío esas tarjetas y me dejo esa nota para hoy y te llamo para dejar saber que te las envié por correo. Am... si no me contestas, te dejo un mensaje de voz dejándote saber lo que hice, que ahorita me dejo la nota.

Speaker speaker\_1: Gracias.

Speaker speaker\_0: ¿Y qué eran las preguntas que tenías?

Speaker speaker\_1: Mira, en lo que me están quitando la deducción de la aseguranza tengo dudas en... No, bueno, en lo que me están quitando. Pues, tengo dudas nada más en "enfermedad crítica", ¿a qué se refiere?

Speaker speaker\_0: So, eso es enfermedades críticas con beneficio para el cáncer. So, si quieres te lo puedooo explicar lo que te cubre para ese plan. So, el monto de beneficio es cinco mil dólares. De esos cinco mil dólares, si sufres un ataque del corazón, te cubre al cien por ciento. De esos cinco mil dólares, si sufres un daño permanente debido a un accidente cerebral, te cubren el cien por ciento. De esos cinco mil, si sufres la falta de órganos mayores, te cubren cien por ciento. De esos cin- cinco mil, si sufres coma debido a un accidente... Mmm, cubierto, te cubren al cien por ciento. Esos cinco mil, si sufres parálisis permanente debido a un accidente, lesión de medi-médica, ese te lo cubren al cien por ciento. De esos cinco mil, si sufres VIH, hepatitis B, C o D, te lo cubren al cien por ciento. De esos cinco mil, si sufres un cáncer de piel, te cubren un monto de doscientos cincuenta. Am... ¿Quieres que te mande el guía de beneficios a tu correo electrónico? Ese guía tiene lo que te cubre tus planes.

Speaker speaker\_1: Mira, lo tengo, pero el problema es que no le entendía. No está bien como me lo dijiste. Nomás que la duda es que como lo explicas, y tú lo explicas mejor .

Speaker speaker\_0: Sí, so, el monto del... Ok. Sí, el monto del beneficio es cinco mil dólares y de esos cinco mil cada servicio que ahí está es lo que te cubriría de ese porcentaje. Am... You know? Ese, ese ejemplo de, pues hay que decir, la falta de órganos mayores, ahí dice así, cien por ciento, pero de los cinco mil, no de más.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: De los cinco mil.

Speaker speaker\_1: Ok, del accidente, ese qué es.

Speaker speaker\_0: Veinticuatro horas, grupo de accidente... So, eso si tienes que ir, hay que decir a sala de las emergencias, te cubre doscientos cincuenta. Consulta médica solamente te cubren cincuenta dólares. Trabajo dental de emergencia también solo cincuenta dólares. Esos servicios lo que te cubriría y cuánto. Y para hacer eso-

Speaker speaker\_1: Disculpa, el FreeRx, ¿ese qué es?

Speaker speaker\_0: Ah, déjame ver. En y... Ok, ese... Esa es una membresía que estás pagando de... seis dólares y noventa y nueve centavos para ti y para tu hijo. So, ese solamente es una membresía que te da acceso a medicamentos genéricos, unos de esos medicamentos siendo bar-- am... gratis y otros solamente con sus descuentos. So, esa es una suscripción que estás pagando. En otras palabras, es como que para agarrar descuentos o, como te digo, algunos medicamentos genéricos te salen gratis, no todos, pero algunos, y los que no son gratis te los descuentan. Am... Ahorita no sé si estás viendo el libro, pero en la página cinco, donde dice freerx.com, dice "medicamentos más baratos".

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Este, esta membresía ajusta a más de ochocientos del noventa por ciento de los mej- mejores medicamentos genéricos en los Estados Unidos. Medicamentos-

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: ¿Mmm?

Speaker speaker\_1: Pero, pero, en sí, ah... aunque yo vaya a mi doctor y me dé medicamento genérico, que siempre es el más barato, ¿esta es la que me cubre para ver si me sale gratis o un poquito más barato?

Speaker speaker\_0: So, tú tienes dos beneficios en la área de los medicamentos. FreeRx es la membresía y para esa te tienes que registrar. No sé si te han mandado el correo para que te registres, porque esa tarjeta que... Ok, so, si quieres ya una vez te la envío. Am... Te tienes que registrar porque como te digo es como una subscripción-- una, una-

Speaker speaker\_1: Suscripción. Ok, me... Una pregunta, ¿tú la puedes cancelar esa suscripción?

Speaker speaker\_0: Si no quieres, te puedo cancelar el beneficio del free are.

Speaker speaker\_1: Sí, por favor, porque no, no, no le veo chiste a eso ya, ya, ya más o menos he agarrado beneficios así y no, no, no le veo el chiste.

Speaker speaker\_0: El chiste. Porque como te digo, tú, eh, tú tienes el MS Ed Hunt, ese... Tienes dos diferentes beneficios, tienes con-- se llama Med Impact y con Pharma Bill. Tienes dos diferentes beneficios para los medicamentos y ese ya sería como el tres-- tercero.

Speaker speaker\_1: Sí, eso estaba viendo.

Speaker speaker\_0: Mmm, mmm. Porque con el plan médico que tienes, tienes bene-- como te cubre el área de pre-- visitas preventivas, en esa área tienes beneficio con el Med Impact y con el Pharma Bill es la del área médica, que es de lo que te cubre las visitas al doctor, si te enfermas, al urgent care, sala de emergencias. Tú tienes dos beneficios, ah, para los medicamentos con ese plan MS Ed Hunt. Ya el Free are add solo era una adición que estabas pagando. Algo adicional.

Speaker speaker\_1: Sí, por favor, ¿me lo puedes cancelar, por favor?

Speaker speaker\_0: Sí, ahorita te lo quito. Sí, te tengo que dejar saber que las cancelaciones toman siete a diez días a procesar. You, por ese motivo, hay una posibilidad que todavía veas una deducción o dos de... Los ciento cinco y cincuenta y un centavos. Pero ya cuando veas la nueva deducción de los noventa y ocho, cincuenta y dos, es cuando ya no ten-- tienes ese plan del Free are add. You, como tarda siete a diez días a los cambios, hay una posibilidad que todavía lo tengas por una o dos semanas. Ya cuando veas el nuevo monto deeee la deducción del noventa y ocho, cincuenta y dos, ya es cuando solo tienes los que te quedaron.

Speaker speaker\_1: Ok, perfecto. Ese se cancela, me cancelas ese... Y la fe-- primaria virtual, ¿es por video?

Speaker speaker\_0: Te iba a de-- te iba a decir también, ahorita te iba a decir de eso. Ah, con el plan MS Ed Hunt que tienes, tú tie-- e-eso incluye el Virtual Urgent Care y tú también agarraste el Virtual Primary Care, es casi lo mismo, porque los dos son virtuales. El Stay Healthy can-- Yeah. Stay Healthy incluye el Virtual Urgent Care, que son visitas virtuales con proveedores médicos y el Virtual Primary Care es lo mismo, solo que-

Speaker speaker\_1: Sí, me imaginé, me imaginé. ¿Me lo cancelas, por favor, también?

Speaker speaker\_0: Sí, permítome. Y lo mismo, tarda siete a diez días, ah, a que las cancelaciones... Lo mismo que te dije con el otro plan. Siete a diez días en que las cancelaciones se procesen. Si ya que-- ahorita que te quité esos dos, tu nuevo monto, que-- de la deducción que te van a quitar va a ser noventa y ocho dólares y cincuenta y dos centavos. So, ya cuando veas la nueva deducción de noventa y ocho dólares y cincuenta y dos centavos, eso es cuando tu cobertura ya va a cambiar y no vas a tener el free are add, ah, ni el Virtual Primary Care.

Speaker speaker\_1: Perfecto.

Speaker speaker\_0: ¿Ok? Ah, pues ya te los quité, ah, ya solo tienes... Como te digo, si ves una o dos deducciones todavía de los ciento cinco y cincuenta y un centavos, es porque todavía vas a tener el Virtual Primary Care y el Free are add activo, pero ya cuando te hagan la nueva deducción de los noventa y ocho dólares y cincuenta y dos centavos, es cuando ya solo vas a tener cobertura para tus planes que dejaste, que es el MS Ed Hunt, que es tu plan médico, plan de visión, plan de vida, plan de critical illness, plan dental, group accident.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: ¿Ok? Ay, perdón, no, creo que no se quitó el Free are add. Permíteme, déjame quitarlo.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Creo que no se quitó. Déjame asegurarme que es tu nuevo monto. Ok, no. So, tu nuevo monto no es de noventa y ocho, es de noventa y un dólares y cincuenta y tres centavos. Bajó a noventa y un dólares y cincuenta y tres centavos. Ya quitando esos dos planes. Cuando ya veas eso, esa nueva deducción de los noventa y un es porque ya solo vas a tener el group accident, mental, critical illness, vida, visión y médico, ¿ok? Normalmente, como te digo, toma como una o dos semanas a que esos cambios hagan efecto, pero ya te los quité.

Speaker speaker\_1: O-okay. Ay, disculpa, mira, me están... No sé si..... ustedes. Me están hablando mucho de un seguro de vida de veinticinco mil dólares..... Me lo mandan y mandan mensajes. Yo les digo que quiénes son, de dónde son, y yo pregunto: "No son ustedes, ¿verdad?".

Speaker speaker\_0: No, porque no tenemos ninguna nota de nuestra oficina, so, eso no somos nosotros. No sé si te estarían ofreciendo maybe en otro lugar o maybe un scam, pero no, no somos nosotros. Yo soy la primera con la que, la, con la que has hablado en esta oficina, con este número. No tengo, no es de nadie más.

Speaker speaker\_1: Ok, perfecto. Ah, ¿y los...? Ok. Co-- mis servicios quedan qué, qué, qué-Me los cubre o qué otras clínicas, o dónde puedo ir o cómo funciona.

Speaker speaker\_0: Para el plan que tú tienes, sí requiere que te mantengas en una red. So, sí es importante que llames al número del multiplan. Ese número va a estar en tu tarjeta, pero si lo necesitas ya para ver a proveedores cerca de tu área, te lo puedo brindar ya de una vez. Ya solo te tocaría llamar ese número y ellos te dejan saber de doctores cerca de tu área que tomen ese seguro y donde puedes ir. Am, yo no tengo esa lista porque sí tomo los administradores de diferentes agencias en la nación, de diferentes estados. No tengo esa lista, pero tengo el número que puedes llamar y ellos ya de ahí te dejan saber dónde puedes ir.

Speaker speaker\_1: Ok. Otra pregunta. Bueno, ahorita, pues si me va a llegar la tarjeta, yo lo agarro de ahí. Otra pregunta: ¿en todo el país me cubre o solo en California?

Speaker speaker\_0: En todo. Como te digo, somos los administradores de diferentes, am, agencias en la nación. So, siempre y cuando estés en los Estados Unidos.

Speaker speaker\_1: Perfecto, no importa. Disculpa, otra pregunta. Ah, mira, no agregué a mi esposo. Ah, se me olvidó. Esto como siempre. ¿Cuánto mes al día agregar a mi esposo en esta póliza?

Speaker speaker\_0: ¿En todos los planes o solamente unos? Porque depende. Si los quieres agregar en, en todos, sí va a cambiar. Bueno, aunque lo agregues en uno, va a cambiar todavía. Am, deja y te doy los montos. So, si lo agregas... Déjame ver. ¿En qué te estaba interesando agregar a tu esposo? ¿En cuá-

Speaker speaker\_1: En el esposo sería en dental y, dental y médico.

Speaker speaker\_0: Okay. So, eso se ni-- Si todavía quieres dejar al niño, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Ah, no, no, a él sí. Él no, no lo quito. A él no.

Speaker speaker\_0: Ok, so, eh, en ese caso, si quieres dejar a tu hijo y agregar a tu esposo, tienes que agarrar el plan familiar. Para el plan familiar, eh, plan dental te queda trece dólares y cuarenta y cuatro centavos. Con tu esposo, tu hijo y tú. Y el plan médico te saldría a cien dólares y cincuenta y seis centavos semanales.

Speaker speaker\_1: Ciento cincuenta y seis... ¿Quiere decir que subiría a...?

Speaker speaker\_0: Déjame ver a cuánto subiría, pero ahí si quieres-

Speaker speaker\_1: Por favor.

Speaker speaker\_0: Okey, so, si pones, dejas-- si pones el plan dental, ese te sale a trece dólares y cuarenta y cuatro centavos semanales. Si deja-dejas todas las otras cosas que tenías y también cambias el plan médico, tu nueva deducción es de ciento veintiséis dólares y treinta centavos semanales. So, ciento veintiséis y treinta centavos.

Speaker speaker\_1: Ciento veintiséis con treinta por semana.

Speaker speaker\_0: Mmm, correcto.

Speaker speaker\_1: Le aumentaría ya mis . Ah, okey. ¿Puedes ponerlo, por favor, a mi esposo?

Speaker speaker\_0: Okey, sí. Déjame... Y ahorita me vas a tener que dar su...

Speaker speaker\_1: Su formación de... Okey.

Speaker speaker\_0: Y como te digo, toma siete a diez días a que los cambios hagan efecto. You, por ese motivo, hay una posibilidad que todavía veas una o dos deducciones de solamente ciento cinco y cincuenta y un centavos. Ya cuando veas la primera deducción de tu cheque de los ciento veintiséis y treinta centavos, eso es ya cuando tu cobertura, am, para tu esposo, tu hijo, para el plan dental y el plan médico se hacen efectivos y ya no vas a tener el plan TLBX ni el Virtual Plan Medicare. Es cuando veas esa nueva deducción. Y si quieres, ya me puedes brindar el nombre de tu esposo.

Speaker speaker\_1: Rafiel.

Speaker speaker\_0: Ahí me lo deleteas.

Speaker speaker\_1: Ya, no te preocupes. Todos apagan con su nombre. Es R-A-F-I-E-L.

Speaker speaker\_0: Okey.

Speaker speaker\_1: La Cerda. La Cerda.

Speaker speaker\_0: Okey, La Cerda. Ajá.

Speaker speaker\_1: García.

Speaker speaker\_0: Okey. Y tu fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: Él es de... Ay, ay, ay, no... De abril, 82.

Speaker speaker\_0: ¿Abril qué día?

Speaker speaker\_1: 9 del 82.

Speaker speaker\_0: ¿Y tienes su número de seguro social?

Speaker speaker\_1: Así es. 626-85-6807.

Speaker speaker\_0: Okey, gracias. Okey, ya tengo a tu esposo. Yyy al beneficiario solo quieres dejar a tu hijo, ¿verdad? ¿O querías agregar también a tu esposo?

Speaker speaker\_1: No, déjame a mi bebé . Nomás a mi hijo .

Speaker speaker\_0: Okey. Sí, señora. Okey, pues ya te hice tus cambios. Ya si quieras agregar cualquier otro plan o hacer cualquier otro cambio, lo tendrías que hacer durante los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque. Am, déjame decirte cuándo tu último día para hacer cambios sería. Permítome, va a ser... Mayo 28. Ese es el último día que tú tienes para llamar y hacer cualquier cambio.

Speaker speaker\_1: Una preguntita, ya para dejarte en paz. Yo tengo viviendo conmigo a un nieto, menor de edad . ¿Él no califica para agregarlo?

Speaker speaker\_0: Híjole, no, tendría que ser tus hijos, tiene que ser solo... Es que el plan familiar solo lo consideran como la mamá, el papá y los hijos.

Speaker speaker\_1: Okey, perfecto. Nomás quería estar segura de eso.

Speaker speaker\_0: Lo-- la única vez que ellos pueden, am, agregar en cualquier cosa es como para los beneficiarios. Ese es donde sí puedes agregar a la amiga, al abuelito, al tío, a la tía. Am, pero para dependientes tiene que ser tus-- pues tu familia. Aunque es familia, pero tu familia.

Speaker speaker\_1: Pero sí, directa. Perfecto, no hay problema .

Speaker speaker\_0: Okey. ¿Y tienes cualquier otra pregunta? Ahorita, como hiciste estos cambios, también te vayan a llegar tus tarjetas nuevas. Am, ya cuando tengas -- cuando te hagan la primera deducción nueva, al siguiente lunes, la misma cosa, cuando cambies tu cobertura, cuando veas la primera deducción, al siguiente lunes, la cobertura nueva se va a

hacer efectiva y te van a mandar una tarjeta médica y dental nueva. También es la primera semana o segunda semana que tengas cobertura con tu familia. Ya si tienen cualquier cita y todavía no tienes tus tarjetas, simplemente los puedes llamar y te las enviamos también por correo, así como lo que yo voy a hacer mañana.

Speaker speaker\_1: Perfecto. Ay, muchas gracias por tu ayuda. Me ayudes demasiado, ¿eh? Te te agradezco.

Speaker speaker\_0: Sí, de nada. Gracias. Bueno, si tienes cualquier otra pregunta, estamos abiertos de ocho a M a ocho PM tiempo este.

Speaker speaker\_1: Ay, muchas gracias.

Speaker speaker\_0: De nada.

Speaker speaker\_1: Bye.

Speaker speaker\_0: Bye.