

Transcript: Estefania

Acevedo-5233757864116224-6599625361637376

Full Transcript

Thank you for calling with Venetian Health Card. My name is Stephanie, how can I assist you? Español. En bue-- Buenas tardes. Mi nombre es Rosita Cherry. Okay, como te puedo ayudar? Yo estoy llamando- En inglés. Para ahorrar, Cómo se dice? Eh, por la asidencia, asidencia. Ah, so, nosotros somos los administradores de beneficios para las agencias. ¿Te querías inscribir a sus beneficios médicos? Sí, por favor. Okey, con qué staffing trabajas? Con What... What's... What this is? Ah, th-- Ah, perdón. Me das ese nombre otra vez? Mi nombre es Rosita Cherry. No, el nombre del staffing. Ah, okey. REE-- RESAUC. No es el Resource? Yes! Okey. Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social? Ay, mi número social. Déjame buscarlo un momentito. Okey. Ajá. Cero, cero, uno. Ajá. Nueve, ocho. Okey, gracias. Por cuestiones de seguridad, me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Okey. El 25 agosto-- Eh, cero, ocho- Ajá. Eh, veinticinco- Okey. Mil nueve, ochenta y dos. Okey. Y la dirección? Eh, catorce, eh, catorce, veintiuno, Cook Suite, Suite. Okey. Y la ciudad y el estado? Eh, Highwood. Okey. No es Paola ni nada. Okey. Luego tengo tres, tres, seis, dos, seis, uno, nueve, ocho, cero, cero, como tu número de teléfono. Eso está correcto? Sí, cero, cero. Okey, bien. El último tres. Y tengo m, e, r, s, a, n, rosita arroba gmail punto com. Eso está igual? Sí, sí, sí. Okey. Ya sabías en lo que te querías inscribir o todavía no sabías? Amm, quiero colchones- Ok. ... médico, médico y ojos. Okey. Quieres que te explique los planes médicos? Porque hay diferentes. Amm, quiero tomar la de cuarenta, cuarenta dólares. Ok, espera, déjame ver. So, no hay uno de cuarenta dólares. Am, querías solamente para ti o para ti y tu familia? Querías dependientes o solamente para ti? No, solamente, solamente yo. Ok. Am, quieres que te explique los planes médicos? Ah, ok, entonces, entonces si es para mí y para mi marido, eh, son cuarenta dólares? Am, todavía, bueno, no hay un plan de cuarenta. Si quieres ahorita te los explico, porque hay tres diferentes y no hay- ... ninguno de cuarenta. So, si quieres ahorita te lo explico. ¿Quieres que te mande el guía de beneficios a tu correo electrónico? Ese guía tiene los planes que ellos ofrecen y los precios de los planes. So, ahorita te lo puedo mandar y también te los es-- puedo explicar. Sí, lo que pasa es que estoy en el trabajo, por eso quiero saber ahorita. Ok, está bien. Si quieres te los explico. Bueno, el primer plan médico que te voy a explicar solamente es un plan preventivo- ...que solamente te va a cubrir como una visita física al año, algunas vacunas- ...algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, pero no te va a cubrir las visitas al doctor si te enfermas, ni en el hospital, ni en la sala de emergencias, ni en el early care. Este plan se llama el Stay Healthy MSTLRX. Requiere que te mantengas en la red y tiene beneficios para los medicamentos preventivos con Alexa. También incluye algo que se llama Virtual Urgent Care, que te da asistencia virtual con proveedores médicos y te ofrece una membresía con FreeRx que te da acceso a medicamentos más baratos. Pero el que se llama Stay Healthy MSTLRX solamente son para

tus servicios preventivos. So, como tus- No, quiero, quiero la que cubrir como los hospitales- ...y esas cosas como exámenes y eso. So- Okey, so, hay dos diferentes de... Ya los otros dos se llaman los VIPs. Hay el VIP básico y el VIP classic. Estos dos planes son los que te van a cubrir las visitas al doctor si te enfermas, las visitas al hospital, sala de emergencia- Okey. ...early care y cirugías, pero no te cubre las visitas preventivas. So, no te van a cubrir como, am, una visita física. So, solamente- Como, como infertilidad, esas cositas no les va a cubrir? No, visitas preventivas no. Ok, ¿cuáles que-- cuáles quiere va a cubrir como infe- querida? So, no sabría decirte si eso lo consideran como una visita preventiva o ya médica. Para... No, es para que me-- como una persona que quieras, que quieras embarazada. Para hacer un tratamiento. So, para cosas a-- preguntas así, no voy a tener las respuestas. Tendrías que comunicarte con los dueños del seguro y... Pero, pero, ¿cuál es lo más bueno? ¿Cuál es lo más bueno del seguro? Porque me voy a entrar, llegó la hora. Porque quiero saber, pues, para... So, los VIP solamente te van a cubrir las visitas ya cuando estás enferma o si tienes que ir a la sala de emergencias, el urgent care, pero no te van a cubrir tus visitas preventivas, que son como tus chequeos anuales. Y luego el MS es al revés, solamente te cubre las visitas preventivas y no en los che-- no las visitas si te enfermas. Am, y también los VIP solamente te cubren una tarifa fija dependiendo para el servicio para el que vayas. Entre el día y todo básico y el día y clásico, y el básico. Pero, pero, ¿qué precio? Ok, ¿qué precio tengo que pagar? Eso lo depende, eh, los planes que elijas, am, porque todos los planes tienen su propia deducción. So, dependiendo de lo que elijas... Sí, por eso, cuá-- cuáles son, en la... cuál-- la tercera, eh, plan es, ¿cuánto, cuánto tengo que pagar? El VIP Basic, eh, para el plan de empleado y esposo, es de veintiocho dólares y sesenta y ocho centavos semanales. El VIP Clásico para empleado y esposo es de treinta y cinco dólares y setenta y seis centavos semanales. Pero ten en cuenta que con los VIP ellos pagan una tarifa fija, ya si te cobran un poquito más ya, además de la cantidad de tu responsabilidad. ¿Cuánto? ¿Cuántos? ¿Cuántos? Mmm, no entiendo tu pregunta, perdón. No, ok. Entonces, el... la de treintreinta y cinco y... ¿Treinta y siete o treinta y cinco? El VIP Classic es treinta y cinco dólares y setenta y seis centavos. Ese plan es el implante. La entrada es de trei-- Ok, ya, la del treinta y cinco. Ok, te iba a decir que ese plan no requiere que te mantengas en la red, am, so puedes utilizar proveedores afuera de la red, siempre y cuando toman ese seguro. Tienes beneficio para los medicamentos con PharmaBill, que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares, dependiendo del plan, mmm, el plan genérico que sea. Am, y también dijiste que querías el plan de dental y el de visión. Sí, eh, d-dan-dan-dental, eh, visiones y médico. Ok, so, tu plan médico sale a treinta y cinco setenta y seis a la semana para el plan de empleado y esposo. Y luego el plan dental para empleado, ¿también quieres empleado y esposo para el plan dental o solamente empleado? Solamente empleado. Ok, ¿y para el plan de visión quieres empleado y esposo o solamente empleado? Solamente yo. Ok, pero el plan médico, ¿sí lo quieres con tu esposo o solo lo querías para ti? Sí, con mi esposo. Ok. Am, te iba a decir que para el plan dental, la visita preventiva te lo cubre al cien por ciento, algo básico te lo cubren al ochenta por ciento, básica reestructura, como si te tienen que llenar una cavidad, eso al ochenta por ciento te lo cubren. Rayos X, te lo cubre al ochenta por ciento y el anual maximum es de quinientos dólares. Con el plan dental, si tienes que dar un deducible de cincuenta dólares cuando vayas a tu visita, pero ese deducible solo lo das una vez. Un segundo. El plan de visión, ese tiene sus copagos. So, el copago por examen de la vista es de diez dólares, copago el lentes es, es de veinticinco, de lentes, copago... Ah, sí, y

tu salario es de ciento treinta para el monto. Ok, perfecto, porque ahora es mi úni-- llegó mi-- la hora para entrarme, pero no sé, ¿solamente eso o me va...? Am, sí, necesito... Am, sí necesito que me des permiso para hacer este proceso. Si le das permiso a The Resource Company para que haga la deducción semanal de cuarenta y un dólares y treinta y tres centavos para estos planes... Am, por favor, ¿puedo llamar-- pue-puedo llamarte mañana si Dios quiere para terminar el-- como el proceso? Ok, sí, ok. En este caso, ahorita no te voy a inscribir en nada porque sí necesito la información y que me des permiso. De mi esposo. No, am, sí, necesito la información de tu esposo, so en este momento no te voy a inscribir en nada, ¿ok? So, si quieres puedes llamar el lunes porque no abrimos entre semana. El último día- Yo llamo el lunes si Dios quiere. Porque yo resido aquí en California. Ah, pero te iba a decir que, hijole, vas a tener que llamar más al rato, que hoy es el último día que tienes para inscribirte. Entonces, le voy a pedir permiso a mi jefe, te llamo luego. Ok, estamos abiertos de 8:00 AM a 8:00 PM tiempo oeste, ¿ok? Pero tienes que llamar hoy, ¿ok? Ya, ok, está bien. Bye.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Thank you for calling with Venetian Health Card. My name is Stephanie, how can I assist you?

Speaker speaker_1: Español. En bue-- Buenas tardes. Mi nombre es Rosita Cherry.

Speaker speaker_0: Okay, como te puedo ayudar?

Speaker speaker_1: Yo estoy llamando-

Speaker speaker_2: En inglés.

Speaker speaker_1: Para ahorrar, Cómo se dice? Eh, por la asidencia, asidencia.

Speaker speaker_0: Ah, so, nosotros somos los administradores de beneficios para las agencias. ¿Te querías inscribir a sus beneficios médicos?

Speaker speaker_1: Sí, por favor.

Speaker speaker_0: Okey, con qué staffing trabajas?

Speaker speaker_1: Con What... What's... What this is?

Speaker speaker_0: Ah, th-- Ah, perdón. Me das ese nombre otra vez?

Speaker speaker_1: Mi nombre es Rosita Cherry.

Speaker speaker_0: No, el nombre del staffing.

Speaker speaker_1: Ah, okey. REE-- RESAUC.

Speaker speaker_0: No es el Resource?

Speaker speaker_1: Yes!

Speaker speaker_0: Okey. Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social?

Speaker speaker_1: Ay, mi número social. Déjame buscarlo un momentito.

Speaker speaker_0: Okey. Ajá. Cero, cero, uno. Ajá.

Speaker speaker_1: Nueve, ocho.

Speaker speaker_0: Okey, gracias. Por cuestiones de seguridad, me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker_1: Okey. El 25 agosto-- Eh, cero, ocho-

Speaker speaker_0: Ajá.

Speaker speaker_1: Eh, veinticinco-

Speaker speaker_0: Okey.

Speaker speaker_1: Mil nueve, ochenta y dos.

Speaker speaker_0: Okey. Y la dirección?

Speaker speaker_1: Eh, catorce, eh, catorce, veintiuno, Cook Suite, Suite.

Speaker speaker_0: Okey. Y la ciudad y el estado?

Speaker speaker_1: Eh, Highwood.

Speaker speaker_0: Okey.

Speaker speaker_1: No es Paola ni nada.

Speaker speaker_0: Okey. Luego tengo tres, tres, seis, dos, seis, uno, nueve, ocho, cero, cero, como tu número de teléfono. Eso está correcto?

Speaker speaker_1: Sí, cero, cero.

Speaker speaker_0: Okey, bien. El último tres. Y tengo m, e, r, s, a, n, rosita arroba gmail punto com. Eso está igual?

Speaker speaker_1: Sí, sí, sí.

Speaker speaker_0: Okey. Ya sabías en lo que te querías inscribir o todavía no sabías?

Speaker speaker_1: Amm, quiero colchones- Ok. ... médico, médico y ojos.

Speaker speaker_0: Okey. Quieres que te explique los planes médicos? Porque hay diferentes.

Speaker speaker_1: Amm, quiero tomar la de cuarenta, cuarenta dólares.

Speaker speaker_0: Ok, espera, déjame ver. So, no hay uno de cuarenta dólares. Am, querías solamente para ti o para ti y tu familia? Querías dependientes o solamente para ti?

Speaker speaker_1: No, solamente, solamente yo.

Speaker speaker_0: Ok. Am, quieres que te explique los planes médicos?

Speaker speaker_1: Ah, ok, entonces, entonces si es para mí y para mi marido, eh, son cuarenta dólares?

Speaker speaker_0: Am, todavía, bueno, no hay un plan de cuarenta. Si quieres ahorita te los explico, porque hay tres diferentes y no hay- ... ninguno de cuarenta. So, si quieres ahorita te lo explico. ¿Quieres que te mande el guía de beneficios a tu correo electrónico? Ese guía tiene los planes que ellos ofrecen y los precios de los planes. So, ahorita te lo puedo mandar y también te los es-- puedo explicar.

Speaker speaker_1: Sí, lo que pasa es que estoy en el trabajo, por eso quiero saber ahorita.

Speaker speaker_0: Ok, está bien. Si quieres te los explico. Bueno, el primer plan médico que te voy a explicar solamente es un plan preventivo- ...que solamente te va a cubrir como una visita física al año, algunas vacunas- ...algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, pero no te va a cubrir las visitas al doctor si te enfermas, ni en el hospital, ni en la sala de emergencias, ni en el early care. Este plan se llama el Stay Healthy MSTLRX.

Requiere que te mantengas en la red y tiene beneficios para los medicamentos preventivos con Alexa. También incluye algo que se llama Virtual Urgent Care, que te da asistencia virtual con proveedores médicos y te ofrece una membresía con FreeRx que te da acceso a medicamentos más baratos. Pero el que se llama Stay Healthy MSTLRX solamente son para tus servicios preventivos. So, como tus-

Speaker speaker_1: No, quiero, quiero la que cubrir como los hospitales- ...y esas cosas como exámenes y eso. So-

Speaker speaker_0: Okey, so, hay dos diferentes de... Ya los otros dos se llaman los VIPs. Hay el VIP básico y el VIP classic. Estos dos planes son los que te van a cubrir las visitas al doctor si te enfermas, las visitas al hospital, sala de emergencia-

Speaker speaker_1: Okey.

Speaker speaker_0: ...early care y cirugías, pero no te cubre las visitas preventivas. So, no te van a cubrir como, am, una visita física. So, solamente-

Speaker speaker_1: Como, como infertilidad, esas cositas no les va a cubrir?

Speaker speaker_0: No, visitas preventivas no.

Speaker speaker_1: Ok, ¿cuáles que-- cuáles quiere va a cubrir como infe- querida?

Speaker speaker_0: So, no sabría decirte si eso lo consideran como una visita preventiva o ya médica.

Speaker speaker_1: Para... No, es para que me-- como una persona que quieras, que quieras embarazada. Para hacer un tratamiento.

Speaker speaker_0: So, para cosas a-- preguntas así, no voy a tener las respuestas. Tendrías que comunicarte con los dueños del seguro y...

Speaker speaker_1: Pero, pero, ¿cuál es lo más bueno? ¿Cuál es lo más bueno del seguro? Porque me voy a entrar, llegó la hora. Porque quiero saber, pues, para...

Speaker speaker_0: So, los VIP solamente te van a cubrir las visitas ya cuando estás enferma o si tienes que ir a la sala de emergencias, el urgent care, pero no te van a cubrir tus visitas preventivas, que son como tus chequeos anuales. Y luego el MS es al revés, solamente te cubre las visitas preventivas y no en los che-- no las visitas si te enfermas. Am, y también los VIP solamente te cubren una tarifa fija dependiendo para el servicio para el que vayas. Entre el día y todo básico y el día y clásico, y el básico.

Speaker speaker_1: Pero, pero, ¿qué precio? Ok, ¿qué precio tengo que pagar?

Speaker speaker_0: Eso lo depende, eh, los planes que elijas, am, porque todos los planes tienen su propia deducción. So, dependiendo de lo que elijas...

Speaker speaker_1: Sí, por eso, cuá-- cuáles son, en la... cuál-- la tercera, eh, plan es, ¿cuánto, cuánto tengo que pagar?

Speaker speaker_0: El VIP Basic, eh, para el plan de empleado y esposo, es de veintiocho dólares y sesenta y ocho centavos semanales. El VIP Clásico para empleado y esposo es de treinta y cinco dólares y setenta y seis centavos semanales. Pero ten en cuenta que con los VIP ellos pagan una tarifa fija, ya si te cobran un poquito más ya, además de la cantidad de tu responsabilidad.

Speaker speaker_1: ¿Cuánto? ¿Cuántos? ¿Cuántos?

Speaker speaker_0: Mmm, no entiendo tu pregunta, perdón.

Speaker speaker_1: No, ok. Entonces, el... la de treintaycinco y... ¿Treinta y siete o treinta y cinco?

Speaker speaker_0: El VIP Classic es treinta y cinco dólares y setenta y seis centavos. Ese plan es el implante.

Speaker speaker_1: La entrada es de trei-- Ok, ya, la del treinta y cinco.

Speaker speaker_0: Ok, te iba a decir que ese plan no requiere que te mantengas en la red, am, so puedes utilizar proveedores afuera de la red, siempre y cuando toman ese seguro. Tienes beneficio para los medicamentos con PharmaBill, que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares, dependiendo del plan, mmm, el plan genérico que sea. Am, y también dijiste que querías el plan de dental y el de visión.

Speaker speaker_1: Sí, eh, d-dan-dan-dental, eh, visiones y médico.

Speaker speaker_0: Ok, so, tu plan médico sale a treinta y cinco setenta y seis a la semana para el plan de empleado y esposo. Y luego el plan dental para empleado, ¿también quieres empleado y esposo para el plan dental o solamente empleado?

Speaker speaker_1: Solamente empleado.

Speaker speaker_0: Ok, ¿y para el plan de visión quieres empleado y esposo o solamente empleado?

Speaker speaker_1: Solamente yo.

Speaker speaker_0: Ok, pero el plan médico, ¿sí lo quieres con tu esposo o solo lo querías para ti?

Speaker speaker_1: Sí, con mi esposo.

Speaker speaker_0: Ok. Am, te iba a decir que para el plan dental, la visita preventiva te lo cubre al cien por ciento, algo básico te lo cubren al ochenta por ciento, básica reestructura, como si te tienen que llenar una cavidad, eso al ochenta por ciento te lo cubren. Rayos X, te lo cubre al ochenta por ciento y el anual maximum es de quinientos dólares. Con el plan dental, si tienes que dar un deducible de cincuenta dólares cuando vayas a tu visita, pero ese deducible solo lo das una vez.

Speaker speaker_1: Un segundo.

Speaker speaker_0: El plan de visión, ese tiene sus copagos. So, el copago por examen de la vista es de diez dólares, copago el lentes es, es de veinticinco, de lentes, copago... Ah, sí, y tu salario es de ciento treinta para el monto.

Speaker speaker_1: Ok, perfecto, porque ahora es mi único-- llegó mi-- la hora para entrarme, pero no sé, ¿solamente eso o me va...?

Speaker speaker_0: Am, sí, necesito... Am, sí necesito que me des permiso para hacer este proceso. Si le das permiso a The Resource Company para que haga la deducción semanal de cuarenta y un dólares y treinta y tres centavos para estos planes...

Speaker speaker_1: Am, por favor, ¿puedo llamar-- pue-puedo llamarte mañana si Dios quiere para terminar el-- como el proceso?

Speaker speaker_0: Ok, sí, ok. En este caso, ahorita no te voy a inscribir en nada porque sí necesito la información y que me des permiso.

Speaker speaker_1: De mi esposo.

Speaker speaker_0: No, am, sí, necesito la información de tu esposo, so en este momento no te voy a inscribir en nada, ¿ok? So, si quieres puedes llamar el lunes porque no abrimos entre semana. El último día-

Speaker speaker_1: Yo llamo el lunes si Dios quiere. Porque yo resido aquí en California.

Speaker speaker_0: Ah, pero te iba a decir que, hijole, vas a tener que llamar más al rato, que hoy es el último día que tienes para inscribirte.

Speaker speaker_1: Entonces, le voy a pedir permiso a mi jefe, te llamo luego.

Speaker speaker_0: Ok, estamos abiertos de 8:00 AM a 8:00 PM tiempo oeste, ¿ok? Pero tienes que llamar hoy, ¿ok?

Speaker speaker_1: Ya, ok, está bien.

Speaker speaker_0: Bye.