

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5446733183008768-4809098957635584**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Hola, buenas. Ah, estoy llamando por lo de la inscripción abierta que hay para el seguro médico. Ok, ¿para qué agencia temporal trabajas? HHS. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Noventa y cuatro, noventa y ocho. Por cue-- Ah, ¿me brindas tu primer nombre y apellido, por favor? Claro que sí, Milquella Jiménez. Y por cuestión de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Perfecto. Eh, vivo en veinte treinta y seis. Eh, fecha de naci-- Fecha de nacimiento de mayo veintinueve. Perdón? ¿Me puedes dar la ciudad y el estado? Ah, claro. Filadelfia, eh, Pensilvania. Ok, gracias. Entonces, la fecha de nacimiento es mayo veintinueve del mil novecientos setenta y siete. Gracias. ¿Tu número todavía es el dos, seis, siete, dos, seis, cinco, cincuenta y seis, cincuenta y nueve? Así es. Luego tengo tu primer letra de tu nombre, apellido, @gmail.com. Yes. Ok, so... ¿Ya sabes en lo que te quieres inscribir o quieres que te explique los planes que ellos ofrecen? Me puedes explicar los planes, no, no sé. Sí, señora. Ah, ¿quieres que también te mande el guía de beneficios a tu correo electrónico? So, lo que tienes sería-- son los planes y los precios. Ajá, muy bien. Ok, deja y te lo mando superrápido. ¿Me puedes verificar que lo has recibido? Que lo acabo de enviar a ese correo electrónico. Va a llegar un email que dice info@benefitsinacard.com. No, no ha llegado. ¿Puedes también checar el folder del spam y el del junk? Un momentito, vamos a ver. Ok... No, no me-- no ha llegado nada, no. ¿No? Ok, déjate el envío de nuevo. Si es, ah, j, m, i, l, q, u- Ajá. I, l, l, a, @gmail.com. Ajá, @gmail, sí. Ok, déjame te lo envío entonces. Ahora sí llegó. Ok, ok. So, el primer plan que te voy a explicar solo es un plan preventivo. Solo que me refiero es que solo te va a cubrir una visita física al año, algunas vacunas, algunas exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, pero no te va a cubrir si vas al doctor porque estás enferma, si vas al hospital, urgent care, emergency room ni cirugías. Entonces, solo es un plan preventivo. Este plan se llama el Stay Healthy & Visit TRX. Con ese plan también te refieres que solo uses sus proveedores preferidos, pero tiene beneficios para los medicamentos preventivos con algo que se llama Alexa y también ofrece Free Rx que te da acceso a medicamentos genéricos en los Estados Unidos por un precio más barato. También incluye el Virtual Urgent Care, que te da acceso a visitas virtuales con proveedores médicos, pero como dije hace rato, el plan Stay Healthy & Visit TRX solo es un plan preventivo. Si es que elijas ese plan para empleados, te saldría la deducción semanal de quince dólares y sesenta y cinco centavos. También ofrecen otro plan que se llama el VIP Standard. So, con el VIP Standard, ese es el que sí te cubriría visitas al doctor si estuvieras enferma, visitas al hospital, urgent care, emergency room o cirugía. Con el VIP Standard no te tienes que mantener solo en la red y usar sus proveedores. Puedes usar proveedores afuera de la red o adentro de la red para recibir

cobertura. También ofrece beneficios para los medicamentos, pero con Pharmasill, que puedes pagar diez, veinte o treinta dólares para los medicamentos genéricos y para los que no son genéricos ofrecen un tipo de descuento. También ese incluye el Virtual Urgent Care, que te da asistien-- o sea, con proveedores médicos virtualmente. Con el VIP Standard, ese plan te cubriría una tarifa fija dependiendo para el servicio para el que vayas. Ese plan no incluye ni beneficios de cuidados intensivos, beneficios de rehabilitación, ni ninguna cirugía preventiva. Para beneficios de admisión al hospital, te cubriría una tarifa fija de quinientos dólares por día al máximo en un día. Para beneficios de hospitalización, te cubriría cincuenta dólares por día al máximo de treinta días. También cubre cirugía en el hospital, doscientos cincuenta dólares por día al máximo de algún día. También te cubriría cirugía en un consultorio médico, sala de emergencias, centro de atención urgente, oficina del médico, físico del app. Si es que eliges el VIP Standard, ese sería una deducción para empleados de dieciséis dólares y ochenta y un centavos. También te iba a decir que para el VIP Standard, eh...Ese no te cubre lo-- el cuidado preventivo. Solo te cubre visitas al doctor, si estás enferma, al hospital, sala de emergencias, cirugías, pero no cubre el lado preventivo. Ok. Y luego hay otro que se llama el MEC Enhanced. Este, comparado a los otros dos que te acabo de explicar, ofrece los dos beneficios. So, ofrece el beneficio de cuidado preventivo. So, ya sería como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs, y también te cubre visitas al hospital, si estuvieras enferma, urgent care, sala de emergencias y cirugías. So, cubre los dos beneficios, pero como el MECA Enhanced, comparado a los otros dos, este requiere copagos. So, en la área de visitas de atención primaria, estarías limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia, y el copago en esa área es de diez dólares. Para visitas de atención especialidades, estarías limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia también, y el copago en esa área es de cincuenta dólares por visita. Para las visitas de atención de urgencia, también estarías limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia al año y el copago en esa área es de sesenta dólares por visita. De parte de los medicamentos, con el MECA Enhanced tienes cobertura con Alexa y también con PharmaBill, pero para los medicamentos preventivos tendrías que pagar copagos. Para la opción de la farmacia tendrías un surtido de treinta días con el MECA Enhanced y el copago en esa área sería de cinco dólares. Para la opción de pedido por correo, el surtido sería de noventa días y el copago sería de quince dólares. También cubre admisión al hospital, una tarifa fija, beneficio hospitalario, cirugía en el hospital, cirugía en un consultorio médico, pruebas de imagen, estudio avanzado, sala de emergencias, consulta médica. Si es que eliges el Stay Healthy MECA Enhanced, para empleados sería una deducción semanal de cuarenta y dos dólares y sesenta y un centavos. So, esos son los tres planes médicos. El preventivo, que solo cubre visitas preventivas, que se llama MECA TLDX, el VIP Standard, que solo cubre visitas al doctor, hospital, urgent care, emergency room, cirugías, pero no la parte preventiva, es el VIP Standard. Y luego el MECA Enhanced es el que cubre los dos beneficios, pero tiene sus copagos. So, esos son los tres planes médicos. Luego, si tú quisieras agregar beneficios adicionales, esos ya serían el plan dental, el de visión, vida término, saludo complementario, incapacidad a corto plazo, veinticuatro horas grupa-- accidentes, eso solo-- esos son ya adicionales y también tienen su deducción. So, para el plan dental, por ejemplo, el plan de empleado sería de tres dólares y treinta y ocho centavos semanales. El de visión para empleado es de un dólar y noventa y nueve centavos. Y esos ya los tuvieras que agregar en adición con el plan médico que elijas. Porque- No ya.

Tienes un plan que viene ya con dental, visión... Eso lo tienes que agregar adicional. Pero si quieres también, si te interesa alguno de los planes adicionales, también te los puedo explicar, porque parece que hay uno, dos, tres, cuatro, cinco, seis, siete, ocho. Ocho diferentes planes adicionales que ofrece. ¿Te interesa alguno de estos que quieres que te explique? Como el de medicina, o dental... Yo tenía entendido que se pagaba... Eh, hacían un cobro mensual, no semanal. No, estos planes son semanales. Cada que te paguen, te estuvieran haciendo la deducción para ese plan. El único plan que es mensual es uno que se llama el MVP. So, todos los empleados que trabajan veinte horas o más son elegibles para el plan MVP, ah, pero con ese plan tienes que tener en cuenta que las deducciones sí son mensuales, pero son altas. Por ejemplo, el, el precio mensual para el MVP para empleado es quinientos ochenta y cinco dólares y ochenta y cinco centavos. Y el de familia es mil seiscientos quin-- quinientos cuatro con treinta y nueve centavos. Y tendrías que pagar el deducible primero para recibir cobertura al cien por ciento después del deducible. Ya entiendo, pero una compañera me dijo que llamó y que ella va a pagar, creo que son veinticinco dólares mensuales y algo por- No. Ajá. Por el... Por, por el dental, el de la visión yyy el... ¿cómo se llama? El de ir al médico, hacerse chequeo solamente. So, ningún-- so, el único plan mensual es el MVP. Ya todo el dental, el de visión, incapacidad corto pla-- todos los otros planes son semanalmente. No sé si ella esté hablando de otro seguro, pero este es semanal, no es mensual. Ok, ya comprendí, pero sí, es- O no sé si ella se confundió o algo así, pero este plan que ofrece la agencia es cada semana te lo sacan de tu cheque. Entiendo, entiendo, pero ella parece que se confundió. En el correo que me envió, ahí están, están los planes para yo verificar y volverle a llamar, ¿es posible? Sí, ah, solo recuerda que hoy es el último día que tienes para inscribirte, ¿ok? Estamos abiertas de ocho a. m. a ocho p. m., tiempo oeste. Perfecto. Pero si tuvieras-- tuviera en cuenta que hoy es el último día. Ok, yo verifico y vuelvo y te-- y vuelvo y llamo. Ok, está bien. Gracias. De nada, que tengas un buen día. Igual. Bye bye.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Hola, buenas. Ah, estoy llamando por lo de la inscripción abierta que hay para el seguro médico.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿para qué agencia temporal trabajas?

Speaker speaker\_2: HHS.

Speaker speaker\_1: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_2: Noventa y cuatro, noventa y ocho.

Speaker speaker\_1: Por cue-- Ah, ¿me brindas tu primer nombre y apellido, por favor?

Speaker speaker\_2: Claro que sí, Milquella Jiménez.

Speaker speaker\_1: Y por cuestión de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: Perfecto. Eh, vivo en veinte treinta y seis . Eh, fecha de naci-- Fecha de nacimiento de mayo veintinueve. Perdón?

Speaker speaker\_1: ¿Me puedes dar la ciudad y el estado?

Speaker speaker\_2: Ah, claro. Filadelfia, eh, Pensilvania.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias.

Speaker speaker\_2: Entonces, la fecha de nacimiento es mayo veintinueve del mil novecientos setenta y siete.

Speaker speaker\_1: Gracias. ¿Tu número todavía es el dos, seis, siete, dos, seis, cinco, cincuenta y seis, cincuenta y nueve?

Speaker speaker\_2: Así es.

Speaker speaker\_1: Luego tengo tu primer letra de tu nombre, apellido, @gmail.com.

Speaker speaker\_2: Yes.

Speaker speaker\_1: Ok, so... ¿Ya sabes en lo que te quieres inscribir o quieres que te explique los planes que ellos ofrecen?

Speaker speaker\_2: Me puedes explicar los planes, no, no sé.

Speaker speaker\_1: Sí, señora. Ah, ¿quieres que también te mande el guía de beneficios a tu correo electrónico? So, lo que tienes sería-- son los planes y los precios.

Speaker speaker\_2: Ajá, muy bien.

Speaker speaker\_1: Ok, deja y te lo mando superrápido. ¿Me puedes verificar que lo has recibido? Que lo acabo de enviar a ese correo electrónico. Va a llegar un email que dice info@benefitsinacard.com.

Speaker speaker\_2: No, no ha llegado.

Speaker speaker\_1: ¿Puedes también checar el folder del spam y el del junk?

Speaker speaker\_2: Un momentito, vamos a ver. Ok... No, no me-- no ha llegado nada, no.

Speaker speaker\_1: ¿No? Ok, déjate el envío de nuevo. Si es, ah, j, m, i, l, q, u-

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: I, l, l, a, @gmail.com.

Speaker speaker\_2: Ajá, @gmail, sí.

Speaker speaker\_1: Ok, déjame te lo envío entonces.

Speaker speaker\_2: Ahora sí llegó.

Speaker speaker\_1: Ok, ok. So, el primer plan que te voy a explicar solo es un plan preventivo. Solo que me refiero es que solo te va a cubrir una visita física al año, algunas vacunas, algunas exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, pero no te va a cubrir si vas al doctor porque estás enferma, si vas al hospital, urgent care, emergency room ni cirugías. Entonces, solo es un plan preventivo. Este plan se llama el Stay Healthy & Visit TRX. Con ese plan también te refieres que solo uses sus proveedores preferidos, pero tiene beneficios para los medicamentos preventivos con algo que se llama Alexa y también ofrece Free Rx que te da acceso a medicamentos genéricos en los Estados Unidos por un precio más barato. También incluye el Virtual Urgent Care, que te da acceso a visitas virtuales con proveedores médicos, pero como dije hace rato, el plan Stay Healthy & Visit TRX solo es un plan preventivo. Si es que elijas ese plan para empleados, te saldría la deducción semanal de quince dólares y sesenta y cinco centavos. También ofrecen otro plan que se llama el VIP Standard. So, con el VIP Standard, ese es el que sí te cubriría visitas al doctor si estuvieras enferma, visitas al hospital, urgent care, emergency room o cirugía. Con el VIP Standard no te tienes que mantener solo en la red y usar sus proveedores. Puedes usar proveedores afuera de la red o adentro de la red para recibir cobertura. También ofrece beneficios para los medicamentos, pero con Pharmasill, que puedes pagar diez, veinte o treinta dólares para los medicamentos genéricos y para los que no son genéricos ofrecen un tipo de descuento. También ese incluye el Virtual Urgent Care, que te da asistien-- o sea, con proveedores médicos virtualmente. Con el VIP Standard, ese plan te cubriría una tarifa fija dependiendo para el servicio para el que vayas. Ese plan no incluye ni beneficios de cuidados intensivos, beneficios de rehabilitación, ni ninguna cirugía preventiva. Para beneficios de admisión al hospital, te cubriría una tarifa fija de quinientos dólares por día al máximo en un día. Para beneficios de hospitalización, te cubriría cincuenta dólares por día al máximo de treinta días. También cubre cirugía en el hospital, doscientos cincuenta dólares por día al máximo de algún día. También te cubriría cirugía en un consultorio médico, sala de emergencias, centro de atención urgente, oficina del médico, físico del app. Si es que eliges el VIP Standard, ese sería una deducción para empleados de dieciséis dólares y ochenta y un centavos. También te iba a decir que para el VIP Standard, eh...Ese no te cubre lo-- el cuidado preventivo. Solo te cubre visitas al doctor, si estás enferma, al hospital, sala de emergencias, cirugías, pero no cubre el lado preventivo. Ok. Y luego hay otro que se llama el MEC Enhanced. Este, comparado a los otros dos que te acabo de explicar, ofrece los dos beneficios. So, ofrece el beneficio de cuidado preventivo. So, ya sería como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs, y también te cubre visitas al hospital, si estuvieras enferma, urgent care, sala de emergencias y cirugías. So, cubre los dos beneficios, pero como el MECA Enhanced, comparado a los otros dos, este requiere copagos. So, en la área de visitas de atención primaria, estarías limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia, y el copago en esa área es de diez dólares. Para visitas de atención especialidades, estarías limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia también, y el copago en esa área es de cincuenta dólares por visita. Para las visitas de atención de urgencia, también estarías limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia al año y el copago en esa área es de sesenta dólares por visita. De parte de los medicamentos, con el MECA Enhanced tienes cobertura con Alexa y también con

PharmaBill, pero para los medicamentos preventivos tendrías que pagar copagos. Para la opción de la farmacia tendrías un surtido de treinta días con el MECA Enhanced y el copago en esa área sería de cinco dólares. Para la opción de pedido por correo, el surtido sería de noventa días y el copago sería de quince dólares. También cubre admisión al hospital, una tarifa fija, beneficio hospitalario, cirugía en el hospital, cirugía en un consultorio médico, pruebas de imagen, estudio avanzado, sala de emergencias, consulta médica. Si es que eliges el Stay Healthy MECA Enhanced, para empleados sería una deducción semanal de cuarenta y dos dólares y sesenta y un centavos. So, esos son los tres planes médicos. El preventivo, que solo cubre visitas preventivas, que se llama MECA TLDX, el VIP Standard, que solo cubre visitas al doctor, hospital, urgent care, emergency room, cirugías, pero no la parte preventiva, es el VIP Standard. Y luego el MECA Enhanced es el que cubre los dos beneficios, pero tiene sus copagos. So, esos son los tres planes médicos. Luego, si tú quisieras agregar beneficios adicionales, esos ya serían el plan dental, el de visión, vida término, saludo complementario, incapacidad a corto plazo, veinticuatro horas grupa-- accidentes, eso solo-- esos son ya adicionales y también tienen su deducción. So, para el plan dental, por ejemplo, el plan de empleado sería de tres dólares y treinta y ocho centavos semanales. El de visión para empleado es de un dólar y noventa y nueve centavos. Y esos ya los tuvieras que agregar en adición con el plan médico que elijas. Porque- No ya. Tienes un plan que viene ya con dental, visión... Eso lo tienes que agregar adicional. Pero si quieres también, si te interesa alguno de los planes adicionales, también te los puedo explicar, porque parece que hay uno, dos, tres, cuatro, cinco, seis, siete, ocho. Ocho diferentes planes adicionales que ofrece. ¿Te interesa alguno de estos que quieres que te explique? Como el de medicina, o dental...

Speaker speaker\_3: Yo tenía entendido que se pagaba... Eh, hacían un cobro mensual, no semanal.

Speaker speaker\_1: No, estos planes son semanales. Cada que te paguen, te estuvieran haciendo la deducción para ese plan. El único plan que es mensual es uno que se llama el MVP. So, todos los empleados que trabajan veinte horas o más son elegibles para el plan MVP, ah, pero con ese plan tienes que tener en cuenta que las deducciones sí son mensuales, pero son altas. Por ejemplo, el, el precio mensual para el MVP para empleado es quinientos ochenta y cinco dólares y ochenta y cinco centavos. Y el de familia es mil seiscientos quin-- quinientos cuatro con treinta y nueve centavos. Y tendrías que pagar el deducible primero para recibir cobertura al cien por ciento después del deducible.

Speaker speaker\_3: Ya entiendo, pero una compañera me dijo que llamó y que ella va a pagar, creo que son veinticinco dólares mensuales y algo por-

Speaker speaker\_1: No.

Speaker speaker\_3: Ajá. Por el... Por, por el dental, el de la visión yyy el... ¿cómo se llama? El de ir al médico, hacerse chequeo solamente.

Speaker speaker\_1: So, ningún-- so, el único plan mensual es el MVP. Ya todo el dental, el de visión, incapacidad corto pla-- todos los otros planes son semanalmente. No sé si ella esté hablando de otro seguro, pero este es semanal, no es mensual.

Speaker speaker\_3: Ok, ya comprendí, pero sí, es-

Speaker speaker\_1: O no sé si ella se confundió o algo así, pero este plan que ofrece la agencia es cada semana te lo sacan de tu cheque.

Speaker speaker\_3: Entiendo, entiendo, pero ella parece que se confundió. En el correo que me envió, ahí están, están los planes para yo verificar y volverle a llamar, ¿es posible?

Speaker speaker\_1: Sí, ah, solo recuerda que hoy es el último día que tienes para inscribirte, ¿ok? Estamos abiertas de ocho a. m. a ocho p. m., tiempo oeste.

Speaker speaker\_3: Perfecto.

Speaker speaker\_1: Pero si tuvieras-- tuviera en cuenta que hoy es el último día.

Speaker speaker\_3: Ok, yo verifico y vuelvo y te-- y vuelvo y llamo.

Speaker speaker\_1: Ok, está bien.

Speaker speaker\_3: Gracias.

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

Speaker speaker\_3: Igual. Bye bye.