

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5547039535874048-4731843905011712**

### Full Transcript

Your call maybe monitor or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con Benefits and Card, te habla Stefany, ¿cómo te puedo asistir? Hola. Hola, ¿cómo te puedo ayudar? Buenas tardes, este, me llegó un mensaje, era para saber que... Me d-- me dice que tengo treinta días y tengo que, este, inscribir para beneficio, no sé qué es eso. ¿Me puede explicar, por favor? Sí, ah... En estos momentos, ¿estás trabajando con alguna agencia? Ajá, sí, con Partners. Okey. So, ese mensaje te está dejando saber que tienes treinta días de la fecha que recibas tu primer cheque para poder inscribirte a beneficios médicos que ellos ofrecen. Ya dependiendo cuántos planes elijas, cuáles sean y también si eliges dependes con esos planes, es cuánto te sacan de tu cheque semanalmente como una deducción. So, son para planes médicos. Y ahorita estás en tu periodo de... personal para poder inscribirte, pero es algo completamente opcional. Mmm... Okey. Este... Ajá, ¿tengo que acudir a la agencia o qué tengo, qué tengo que hacer? No. Eh, si te interesa, te puedo dar información. Solo necesito los cuatro últimos números de tu número de seguro social. Ay, Dios. Ya, ya. Da-dame un, dame un minuto. Ajá. Hola. Sí, sí señora. Ajá. Treinta y nueve, trece. Okey. Ah... ¿Y me puedes verificar tu dirección y también tu fecha de nacimiento, por favor? Veinticinco ochocientos Industrial Boulevard, apartamento J ciento noventa, código postal nueve cuatro quinientos cuarenta y cinco. Mi fecha de nacimiento es-- ¿Qué apartamento era? J ciento noventa. ¿Ciento noventa? Okey. Ajá. ¿Y tu número de teléfono sigue siendo tres, cuatro, uno, dos, tres, uno, cuarenta, cuarenta y siete? Luego, tengo tu correo electrónico como jh055737 arroba gmail.com. ¿Eso está correcto? No. Cuarenta, es cuarenta, cinco, cinco. Jh, cuarenta, cinco, cinco, siete, treinta y cinco, arroba gmail.com. Oh, okey, no. Repíteme eso otra vez, por favor. Jh, cuarenta, cinco, cinco, siete, treinta y cinco, arroba gmail.com. Okey, gracias. Am, y si gustas, te puedo mandar el guía de beneficios. So, ese guía de beneficios tiene todos los beneficios que ellos ofrecen y también sus precios. Ookay, sí, por favor, para ver. Ajá, pa, para chequearlos los beneficios- ¿Puedes verificar que te ha llegado? Apenas te lo acabo de mandar. Si no lo ves luego, luego también checaría el folder del spam y el del junk. Va a llegar un correo que dice info arroba benefitsandcard punto com. Ya va, ya va. ¿Me lo envías el correo? Sí. A jh4055735@gmail.com. Ajá. También checa los folders del junk y el mail. ¿Sí te llegó? Sí, ya, ajá. Okey. Si gustas, te puedo explicar los planes, no sé si quieres. Sí, explícamelo, por favor. Okey. So, el primer plan médico que te voy a explicar solamente es un plan preventivo. So, te cubre una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STD y de diabetes. Ah, sin embargo, que ese plan no te va a cubrir visitas al hospital, sala de emergencias, ah, cirugías, nada de eso. Solamente porque es un plan preventivo. Solo es para visitas preventivas, ¿okey? Ese plan se llama el MSTLDX. También te requiere que te mantengas en la red y uses solamente sus proveedores para que te cubran al cien por ciento. Sí brinda beneficios

para los medicamentos preventivos con Alexa y ofrece algo que se llama Walmart Health Virtual Care, que te da acceso a visitas virtuales con proveedores médicos. E incluye también algo que se llama Free RN, que te da acceso a medicamentos en los Estados Unidos por un precio más barato. Ah, si fueras a escoger el plan preventivo, sería una deducción semanal de dieciséis dólares y ochenta centavos para el plan de empleado. Luego ya también hay otros tres planes médicos que se llaman los VIP. Hay VIP Standard, Plus y Prime. Estos ya sí te cubrirían visitas al doctor si estás enferma, visitas al hospital, sala de emergencias, cirugías y urgent care. Pero no cubre el lado preventivo, no cubre lo que cubre el Stay Healthy -visitas al hospital, sala de emergencias, am, pero no cubre el área preventiva. Estos tres planes no requieren que solo uses sus proveedores, puedes mantenerte adentro de la red o afuera de la red. Incluye beneficios para los medicamentos con PharmaBill, tú puedes pagar diez, veinte, treinta dólares para medicamentos genéricos y para los no genéricos ofrecen un descuento. También incluye el Walmart Health Virtual Care. La diferencia entre estos tres es que de los tres, el VIP Standard es el que te... el que no incluye ni cuidados intensivos, beneficios de rehabilitación, ni ninguna cirugía preventiva que vayas a ocupar. El VIP Plus y el VIP Prime sí lo hacen. De los tres, el que te va a pagar esa tarifa fija más alta dependiendo para el servicio para que vayas sería el VIP Prime. So, te voy a dar un ejemplo. Para cirugía en un consultorio médico, el estándar, que es el básico, te cubriría ciento veinticinco dólares por día, máximo de dos días. El VIP Plus te cubriría doscientos cincuenta por día, el máximo de dos días, y el VIP Prime te cubre cien dólares por día, el máximo de dos días. Para sala de emergencias, el estándar te cubre cincuenta dólares por día, el máximo de dos días. El VIP Plus te cubriría cien dólares por día, en máximo de dos días, y el VIP Prime te cubre de una tarifa fija de ciento cincuenta dólares por día, en máximo de dos días. Si fueras a escoger entre esos tres, el estándar te saldría a diecisiete dólares y sesenta y seis centavos para el plan de empleado solamente. El VIP Plus te saldría en unos treinta y un dólares y sesenta y un centavos, y el VIP Prime, que es el que te paga la tarifa fija más alta de esos dos, sería cuarenta y tres dólares y veintiocho centavos semanales para el plan de empleado. Luego, también hay otro plan que se llama el NEC Enhance. Este te brinda cuidado preventivo y también incluye visitas al hospital, sala de emergencia, urgent care y hasta algunas cirugías. Sin embargo, que con el Stay, am, Stay Healthy NEC Enhance también requiere solamente usar sus proveedores, o sea, tienes que mantener en la red. Y, y también requiere copagos en el área de visitas de atención primaria, que estás limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia, y requiere un copago de diez dólares por visita. A visitas de atención especialidad ya estás limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia, y requiere un copago de cincuenta dólares por visita. A 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. En la área de los medicamentos preventivos, tas--tienes beneficios con Alexa, pero requiere los copagos también. Para opción de farmacia, tienes un subsidio de treinta días y tendrías que dar un copago de cinco dólares. Para opción de correo, tienes un subsidio de noventa días y tendrías que dar un copago de quince dólares. También tienes beneficios con PharmaBill, que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares para medicamentos genéricos y para los no genéricos ofrecen descuentos. Ya si fueras a elegir el Stay Healthy NEC Enhance para empleados solamente sería una deducción de cuarenta y tres dólares y setenta y seis centavos. So, esos son todos los planes médicos. Luego también ofrecen beneficios adicionales, am, que son el dental, el visión, vida término,

enfermedades críticas para el beneficio al cáncer, veinticuatro horas grupo de accidente, incapacidad a corto plazo. Pero todos esos ya sería algo que tendrías que agregar aaa tu cobertura y si tienen también sus deducciones. Para el plan dental es una deducción, si eliges del plan de empleado, de tres dólares y sesenta y tres centavos. El de visión para empleados, dos dólares y quince centavos. Incapacidad a corto plazo para empleados solamente sería tres dólares y noventa y cuatro centavos. Am, ¿quisieras que te explicara algunos de los beneficios adicionales en detalle? Este, ¿cuáles son? Ajá, sí, por si acaso, a ver, ajá, explíqueme todo eso. So, el dental, ahí el dental, el de visión, vida término, enfermedades críticas con beneficio para el cáncer, veinticuatro horas grupo de accidente, incapacidad de cuer-- a corto plazo . ¿Cuál es el que te interesaría? Todos . Ay, ¿y cuál, cuál-cual me recomienda usted? No sé, por-- porque es la primera vez. Mhm. So, yo no te podría dar recomendaciones, am, pero te los puedo explicar todos. Ah, para el plan dental, una visita preventiva te cubre al cien por ciento, algo básico, reestructura básica, rayos X, esos tres te los cubre al ochenta por ciento. Tienes un máximo anual de quinientos dólares y sí tendrías que dar un deducible una vez. O si eliges el de dental para empleado sería un deducible de una vez de cincuenta dólares y si eliges el familiar sería de ciento cincuenta dólares. El plan empleado para dental es de tres dólares y sesenta y tres centavos. Luego también tenemos visión, que el copa-- ese sería copago, so el copago puede ser... El de lentes sin marco sería de veinticinco y tu subsidio de marco sería de ciento treinta.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call maybe monitor or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarte con Benefits and Card, te habla Stefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Hola.

Speaker speaker\_1: Hola, ¿cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Buenas tardes, este, me llegó un mensaje, era para saber que... Me d-- me dice que tengo treinta días y tengo que, este, inscribir para beneficio, no sé qué es eso. ¿Me puede explicar, por favor?

Speaker speaker\_1: Sí, ah... En estos momentos, ¿estás trabajando con alguna agencia?

Speaker speaker\_2: Ajá, sí, con Partners.

Speaker speaker\_1: Okey. So, ese mensaje te está dejando saber que tienes treinta días de la fecha que recibas tu primer cheque para poder inscribirte a beneficios médicos que ellos ofrecen. Ya dependiendo cuántos planes elijas, cuáles sean y también si eliges dependes con esos planes, es cuánto te sacan de tu cheque semanalmente como una deducción. So, son para planes médicos. Y ahorita estás en tu periodo de... personal para poder inscribirte, pero es algo completamente opcional.

Speaker speaker\_2: Mmm... Okey. Este... Ajá, ¿tengo que acudir a la agencia o qué tengo, qué tengo que hacer?

Speaker speaker\_1: No. Eh, si te interesa, te puedo dar información. Solo necesito los cuatro últimos números de tu número de seguro social.

Speaker speaker\_2: Ay, Dios. Ya, ya. Da-dame un, dame un minuto.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Hola.

Speaker speaker\_1: Sí, sí señora.

Speaker speaker\_2: Ajá. Treinta y nueve, trece.

Speaker speaker\_1: Okey. Ah... ¿Y me puedes verificar tu dirección y también tu fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_2: Veinticinco ochocientos Industrial Boulevard, apartamento J ciento noventa, código postal nueve cuatro quinientos cuarenta y cinco. Mi fecha de nacimiento es--

Speaker speaker\_1: ¿Qué apartamento era?

Speaker speaker\_2: J ciento noventa.

Speaker speaker\_1: ¿Ciento noventa? Okey.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: ¿Y tu número de teléfono sigue siendo tres, cuatro, uno, dos, tres, uno, cuarenta, cuarenta y siete? Luego, tengo tu correo electrónico como jh055737 arroba gmail.com. ¿Eso está correcto?

Speaker speaker\_2: No. Cuarenta, es cuarenta, cinco, cinco. Jh, cuarenta, cinco, cinco, siete, treinta y cinco, arroba gmail.com.

Speaker speaker\_1: Oh, okey, no. Repíteme eso otra vez, por favor.

Speaker speaker\_2: Jh, cuarenta, cinco, cinco, siete, treinta y cinco, arroba gmail.com.

Speaker speaker\_1: Okey, gracias. Am, y si gustas, te puedo mandar el guía de beneficios. So, ese guía de beneficios tiene todos los beneficios que ellos ofrecen y también sus precios.

Speaker speaker\_2: Oookay, sí, por favor, para ver. Ajá, pa, para chequearlos los beneficios-

Speaker speaker\_1: ¿Puedes verificar que te ha llegado? Apenas te lo acabo de mandar. Si no lo ves luego, luego también checaría el folder del spam y el del junk. Va a llegar un correo que dice info arroba benefitsandcard punto com.

Speaker speaker\_2: Ya va, ya va. ¿Me lo envías el correo?

Speaker speaker\_1: Sí. A jh4055735@gmail.com.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: También checa los folders del junk y el mail. ¿Sí te llegó?

Speaker speaker\_2: Sí, ya, ajá.

Speaker speaker\_1: Okey. Si gustas, te puedo explicar los planes, no sé si quieres.

Speaker speaker\_2: Sí, explícamelo, por favor.

Speaker speaker\_1: Okey. So, el primer plan médico que te voy a explicar solamente es un plan preventivo. So, te cubre una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STD y de diabetes. Ah, sin embargo, que ese plan no te va a cubrir visitas al hospital, sala de emergencias, ah, cirugías, nada de eso. Solamente porque es un plan preventivo. Solo es para visitas preventivas, ¿okey? Ese plan se llama el MSTLDX. También te requiere que te mantengas en la red y uses solamente sus proveedores para que te cubran al cien por ciento. Sí brinda beneficios para los medicamentos preventivos con Alexa y ofrece algo que se llama Walmart Health Virtual Care, que te da acceso a visitas virtuales con proveedores médicos. E incluye también algo que se llama Free RN, que te da acceso a medicamentos en los Estados Unidos por un precio más barato. Ah, si fueras a escoger el plan preventivo, sería una deducción semanal de dieciséis dólares y ochenta centavos para el plan de empleado. Luego ya también hay otros tres planes médicos que se llaman los VIP. Hay VIP Standard, Plus y Prime. Estos ya sí te cubrirían visitas al doctor si estás enferma, visitas al hospital, sala de emergencias, cirugías y urgent care. Pero no cubre el lado preventivo, no cubre lo que cubre el Stay Healthy -visitas al hospital, sala de emergencias, am, pero no cubre el área preventiva. Estos tres planes no requieren que solo uses sus proveedores, puedes mantenerte adentro de la red o afuera de la red. Incluye beneficios para los medicamentos con PharmaBill, tú puedes pagar diez, veinte, treinta dólares para medicamentos genéricos y para los no genéricos ofrecen un descuento. También incluye el Walmart Health Virtual Care. La diferencia entre estos tres es que de los tres, el VIP Standard es el que te... el que no incluye ni cuidados intensivos, beneficios de rehabilitación, ni ninguna cirugía preventiva que vayas a ocupar. El VIP Plus y el VIP Prime sí lo hacen. De los tres, el que te va a pagar esa tarifa fija más alta dependiendo para el servicio para que vayas sería el VIP Prime. So, te voy a dar un ejemplo. Para cirugía en un consultorio médico, el estándar, que es el básico, te cubriría ciento veinticinco dólares por día, máximo de dos días. El VIP Plus te cubriría doscientos cincuenta por día, el máximo de dos días, y el VIP Prime te cubre cien dólares por día, el máximo de dos días. Para sala de emergencias, el estándar te cubre cincuenta dólares por día, el máximo de dos días. El VIP Plus te cubriría cien dólares por día, en máximo de dos días, y el VIP Prime te cubre de una tarifa fija de ciento cincuenta dólares por día, en máximo de dos días. Si fueras a escoger entre esos tres, el estándar te saldría a diecisiete dólares y sesenta y seis centavos para el plan de empleado solamente. El VIP Plus te saldría en unos treinta y un dólares y sesenta y un centavos, y el VIP Prime, que es el que te paga la tarifa fija más alta de esos dos, sería cuarenta y tres dólares y veintiocho centavos semanales para el plan de empleado. Luego, también hay otro plan que se llama el NEC Enhance. Este te brinda cuidado preventivo y también incluye visitas al hospital, sala de emergencia, urgent care y hasta algunas cirugías. Sin embargo, que con el Stay, am, Stay Healthy NEC Enhance también requiere solamente usar sus proveedores, o sea, tienes que

mantener en la red. Y, y también requiere copagos en el área de visitas de atención primaria, que estás limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia, y requiere un copago de diez dólares por visita. A visitas de atención especialidad ya estás limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia, y requiere un copago de cincuenta dólares por visita. A 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. En la área de los medicamentos preventivos, tas-- tienes beneficios con Alexa, pero requiere los copagos también. Para opción de farmacia, tienes un subsidio de treinta días y tendrías que dar un copago de cinco dólares. Para opción de correo, tienes un subsidio de noventa días y tendrías que dar un copago de quince dólares. También tienes beneficios con PharmaBill, que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares para medicamentos genéricos y para los no genéricos ofrecen descuentos. Ya si fueras a elegir el Stay Healthy NEC Enhance para empleados solamente sería una deducción de cuarenta y tres dólares y setenta y seis centavos. So, esos son todos los planes médicos. Luego también ofrecen beneficios adicionales, am, que son el dental, el visión, vida término, enfermedades críticas para el beneficio al cáncer, veinticuatro horas grupo de accidente, incapacidad a corto plazo. Pero todos esos ya sería algo que tendrías que agregar aaa tu cobertura y si tienen también sus deducciones. Para el plan dental es una deducción, si eliges del plan de empleado, de tres dólares y sesenta y tres centavos. El de visión para empleados, dos dólares y quince centavos. Incapacidad a corto plazo para empleados solamente sería tres dólares y noventa y cuatro centavos. Am, ¿quisieras que te explicara algunos de los beneficios adicionales en detalle?

Speaker speaker\_3: Este, ¿cuáles son? Ajá, sí, por si acaso, a ver, ajá, explíqueme todo eso.

Speaker speaker\_1: So, el dental, ahí el dental, el de visión, vida término, enfermedades críticas con beneficio para el cáncer, veinticuatro horas grupo de accidente, incapacidad de cuer-- a corto plazo . ¿Cuál es el que te interesaría?

Speaker speaker\_3: Todos . Ay, ¿y cuál, cuál-cual me recomienda usted? No sé, por-- porque es la primera vez. Mhm.

Speaker speaker\_1: So, yo no te podría dar recomendaciones, am, pero te los puedo explicar todos. Ah, para el plan dental, una visita preventiva te cubre al cien por ciento, algo básico, reestructura básica, rayos X, esos tres te los cubre al ochenta por ciento. Tienes un máximo anual de quinientos dólares y sí tendrías que dar un deducible una vez. O si eliges el de dental para empleado sería un deducible de una vez de cincuenta dólares y si eliges el familiar sería de ciento cincuenta dólares. El plan empleado para dental es de tres dólares y sesenta y tres centavos. Luego también tenemos visión, que el copa-- ese sería copago, so el copago puede ser... El de lentes sin marco sería de veinticinco y tu subsidio de marco sería de ciento treinta.