

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5608878335541248-4746894480195584**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Te habla Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir? Eh, sí, muy buenas tardes, que me cayó un mensaje que llamara a este número, no sé para qué. Um, ¿qué es lo que dice el mensaje? ¿Me lo puedes leer? Eh, creo que está en inglés, no entiendo muy bien, pero no entiendo nada qué es, no sé. ¿Apenas empezaste a trabajar con esa agencia? No, ya tengo dos años, como t-tres ya con este. Ok, permíteme . Ok, es que... Sí, para saber para qué es el mensaje, sí tendría que... Sí, me lo tendrías que leer, um, porque los otros son unos administradores de beneficios de salud para las agencias de empleo. Um, so probablemente estás en tu periodo pensional para poder inscribirte, pero no sé por qué tengo que saber qué es lo que dice el mensaje. Mmm, pero como tú dirías, no lo entiendo muy bien. Mmm, bueno, dijiste que trabajas con HSS, ¿verdad? Sí. ¿Cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Mmm... Si me permite que se los busque. Ok, sí, sí, sí. Sí, ¿por qué no? Permíteme . Treinta y cinco, siete, cuatro. ¿Siete, cuatro, treinta y cinco, siete, cuatro? Ajá. Um, ¿y me das tu nombre, por favor? Eh, Florencia María Xica Romero. ¿Y por cuestiones de seguridad me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Ahorita, diez, dos, cero, siete, mil novecientos ochenta. Ajá. Mmm. ¿Y la dirección? Mmm, ahorita, solo... trece veintisiete, North Rock. Ajá. Apartamento veintidós, Santa Ana. Ok. Um, ¿qué estado es? Eh, Santa Ana, California. Gracias. ¿Tu número de teléfono sigue siendo el siete, uno, cuatro, dos, treinta y cinco, cuarenta y uno, seis, uno? Luego tengo xicaromero@yuma.com con el correo electrónico. ¿Eso está correcto? Sí. Ok, so parece que en este momento, eh, la compañía está en inscripción abierta como compañía entera para que sus miembros se puedan inscribir a beneficios médicos. So ahorita estás en inscripción abierta como la compañía. Um, so eso significa que en estos momentos puedes inscribirte a beneficios médicos como dental, visión- Ok, pero una pregunta, ¿es como un descuento para uno del cheque? Sí, correcto. Y es semanalmente- ¿Cuánto me descuentan? Dependiendo el plan que elijas y dependiendo cuántos y también dependiendo si es que eliges dependes. So, solo depende la deducción. Ah, sí, a mí me gustaría la de... ¿de los dientes? Ok, um, ¿quieres que te explique los planes antes que selecciones algo? Sí, por favor. Permíteme. Ok, so hay diferentes planes para escoger, ya dependiendo cuánto se le fijas y también dependiendo si es que eliges dependes como tú y tu esposo o tú y tu hijo. El plan de familia es cuánto te sale la deducción semanal del cheque. So, el primer plan que te voy a explicar se llama el plan MSTLRX, que es un plan preventivo. Te cubre cien por ciento siempre y cuando te mantengas en la red y utilices sus proveedores. También tiene beneficios para los medicamentos preventivos con Alexa e incluye algo que se llama FreeRx que te da acceso a medicamentos genéricos en los Estados Unidos por un precio más: des-- más barato. También incluye algo que se llama el Virtual Urgent Care, que te da acceso a visitas

virtuales con proveedores médicos. Pero este plan solamente es un plan preventivo. So, a lo que me refiero es que solo te va a cubrir visitas preventivas como una visita física al año, algunas vacunas como el Technoshine, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, am, pero solo es para servicios preventivos. Y así te fueras a enfermar con el plan MSTLRX y vas al hospital o a la sala de emergencias, no te van a tomar esa cobertura porque solamente, como te dije hace rato, es un plan preventivo. Si vas a agarrar el plan preventivo, que es el más básico, para empleados solamente sería una deducción semanal de tu cheque de quince dólares y sesenta y cinco centavos. Ya también hay otro plan que sí cubre visitas al hospital, visitas a la sala de emergencia y hasta algunas cirugías. Este se llama el VIP Standard. La diferencia entre el Standard es que el Standard si te cubre esas áreas, pero no cubre cuidado preventivo. So, no cubre lo-- los servicios preventivos como los exámenes de cáncer, de STDs... Solo cubre visitas así médicas al doctor como al hospital, sala de emergencias, cirugías, el urgent care... El VIP Standard no requiere que te mantengas en la red. Puedes estar adentro de la red o afuera de la red para recibir cobertura. También incluye beneficios para los medicamentos, pero con PharmaBill, que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares para medicamentos genéricos y para los no genéricos ofrecen descuentos. También incluye el Virtual Urgent Care. Ah, y este plan te cubriría la tarifa fija dependiendo para qué servicio vayas. So, no incluye ni unidad de cuidados intensivos, beneficios de rehumidificación y tampoco incluye cirugía preventiva, pero sí incluye beneficios de admisión. Para eso paga una tarifa fija de quinientos dólares por día, el máximo de un día. Cubre beneficios de hospitalización. Co-- cubriría cincuenta dólares por día, el máximo de treinta días. Cirugía en el hospital: cubriría doscientos cincuenta por día, el máximo de un día. Cirugía en un consultorio médico: cubriría ciento veinticinco dólares por día, máximo de dos días. Para centro de atención urgente: cubre cincuenta dólares por día, el máximo de dos días. También cubre físico de habla, pruebas de imagen, estudio avanzado, si te tienen que llevar en la l-- ambulancia de tierra o de aire. Y ya para ese plan, que es el VIP Standard, para empleados solamente sería una deducción de dieciséis dólares y ochenta y un centavos. También hay un tercer plan, que es un plan médico. Ya este se llama el MSC Enhanced. So, el MSC Enhanced tiene cuidado preventivo y también tiene visitas al hospital, sala de emergencias... Solamente que con este, si requieres también es-- mantenerte en la red y requiere los copagos. So, este tiene beneficios para cuidado preventivo como el MS, pero también tiene beneficios para visitas al, al hospital, am, como el VIP Standard. Pero con el MSC Enhanced, ese, como tienen los dos, requieren los copagos. En las áreas de visita de atención primaria, estás limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia anualmente, y ese requiere un copago de diez dólares por visita. Para visitas de atención especializada, estás limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia al año y requiere un copago de cincuenta dólares por visita. Para visita de atención de urgencia, estás limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia, pero requiere el copago de sesenta dólares por visita. En el área de los medicamentos, estás cubierta con Alexa y PharmaBill, pero para los medicamentos preventivos, si requieren los copagos para esos medicamentos. Su opción de farmacia tiene un surtido de treinta días y ese requerirá un copago de cinco dólares. Para opción de pedido por correo, tienes un surtido de noventa días. Para los medicamentos genéricos, tendrías que pagar un copago de quince dólares. So, ya para el MSC Enhanced, sería una deducción, si fueras de escoger el plan de empleado, solamente de cuarenta y dos dólares y sesenta y un centavos. Ya esos son los, los médicos.

Ya si tú decides adicional-- adicionales como el dental, visión, eso ya los tendrías que agregar. So, opciones de beneficios adicionales son: incapacidad a corto plazo, enfermedades críticas con beneficio para el cáncer, el plan dental, visión, vida término, salud comparativamente, veinticuatro horas grupo de accidentes... Para el plan dental, que me preguntaste, la deducción semanal para el plan de empleado sería tres dólares y treinta y ocho centavos semanalmente. Ese plan te cubre la visita preventiva al cien por ciento. Algo básico como la limpieza de dientes al ochenta por ciento. Una restauración básica, como si tienen que llenar una carie, eso te lo cubre al ochenta por ciento. Rayos X al ochenta por ciento y tienes un max manual de quinientos dólares. Si tendrías que dar un deducible de una vez de cincuenta dólares, si es que escoges el plan e-empleado, y si escoges el plan de familiar, que es una deducción de trece dólares y cuarenta y cuatro centavos semanalmente, tendrías que dar una deducible una vez para el plan familiar de ciento cincuenta. Y para el de visión ya ese hay copagos. So... Si seleccionas el plan de visión para empleados solamente es una deducción semanal de un dólar y noventa y nueve centavos. Ah, el plan de visión tiene un copago por examen de la vista de solo diez dólares, copago en lentes y marcos de veinticinco dólares y un subsidio de marcos de ciento treinta . Y ya dependiendo, pues, cuántos elijas, porque sí hay... Pues puedes agregar varios, ah, dependiendo uno, cuántos elijas. Dos, en... Si quieras el plan solamente para ti o con... Depende. Y tres, dependiendo cuál es el que elijes también. Y ya, pues, esa deducción, am, te la hacen semanalmente de tu cheque. El más barato que me mencionó... El de diez... ¿Diez o dieciséis dólares? Como es que me dijo. El v-- Ah, si gusta te puedo mandar el guía de beneficios. Ah, ese guía tiene todos los precios y los planes que te acabo de explicar. Y si quieras te lo puedo mandar ahorita a ese correo electrónico. No sé si gustes. Sí, está bien, me lo manda. Y para... Para suscribirse a uno, ¿cómo se hace? Solo tienes que llamar a ese número si es que te interesa inscribirte a los beneficios. Am, pero recuerda que... tienes hasta el 27 de noviembre, porque el último día que la compañía está en inscripción es el 27. Nosotros estamos abiertos de ocho a. M. a ocho... Perdón, ocho a. M. a ocho p. m., tiempo oeste. So, te ganamos con unas tres horas. Ajá, sí me gustaría ir donde el, el dental, pero me mencionó uno que está más barato, no sé si es el de diez o dieciséis dólares y se incluye el de los dientes, ¿no? So, todos los planes médicos que te acabo de explicar, el preventivo, el VIP estándar y el MSSH, am, esos tres, mmm, ninguno incluye ni visión ni dental. Esos son planes adicionales que tuvieras que agregar. Am, no sé si te diste cuenta que... Te dije que para el plan dental, el... la opción de empleado solamente serían tres dólares y treinta y ocho centavos. So, hay que decir que te gustaría el plan preventivo, que solo cubre visitas preventivas y no visitas así médicas a los-- Que decir que quieras ese. Pero tú también quieras el plan dental, el médico, que es el más básico, que es el MSTLRX, es quince dólares y sesenta y cinco centavos. Si hay que decir que quisieras ese, ¿verdad? Dieciséis dólares y-- perdón, dije... Quince dólares y sesenta y cinco centavos. Hay que decir que quieras el plan preventivo, pero también quieras el plan dental. El plan dental para empleado solamente es tres dólares y treinta y ocho centavos. Y a eso se suma, si quieras esos dos planes, ya sería una deducción semanal de tu cheque de diecinueve dólares y tres centavos. Entonces, algo que tienes que agregar adicional. Ajá, sí, ¿podría agregar, este...? Mmm, a mi esposa y a mi hijo. Sí. Am, ¿quieres que te mande el guía también? No sé si gustes para que lo puedas ver visualmente. Ahorita te lo estoy mandando. No sé si me puedas confirmar, am, que lo has recibido. Ah, ahorita me voy a fijar, porque... Ahorita me fijo . Y al agregar, este... a mi hijo y a mi esposo, eh, ¿cuánto

se pagaría? Am, ¿para el dental o el uno de los médicos? No, para el dental. Sho... sería para empleado e hijo ocho dólares y noventa y dos centavos y empleado y familia, que ya sería tú, tu hijo, tus hijos o hijo, am, y tu esposo. El plan familiar es de trece dólares y cuarenta y cuatro centavos. Ok . Am, pero ya te acabo-- Te acabo de mandar el guía de beneficios que tienen todos los precios. No sé si quieras, am, verificar que lo has recibido, porque cuando lo abras ahí va a enseñarte todos los precios, si es que eliges dependes. Sí, ahorita. Sí, tengo, tengo dependes . Ok, am, ¿pero puedes verificar que has recibido el correo que te acabo de mandar? Sí, ahorita lo estoy, estoy abriendo. Ok, ok. Am, cuando abras ese guía, abajo de los planes va a decir empleado, luego va a decir empleado y colega, luego va a decir empleado y niños y luego el de familia. Esos son los precios de ese... de los planes específicos de lo que te saldría si es que fueras a escoger entre empleado o dependientes.No, es que... Pero, como me sale en inglés, no le entiendo. ¿Está en inglés? A-a ver. Sí. Deja y... Porque yo, yo pensé que te lo mandé en español, el, el guía. No, está en inglés. Porque está en inglés lo que yo te mandé, pero el, el guía sí está en español. Mmm... Porque aquí me parece algo de... No sé si son siete dólares o setenta, y ahí tiene trece, diecinueve y veintiuno. Y c-cuarenta y cinco. Ok, deja y te lo mando de nuevo, que me dice si está en inglés. ¿Me puedes permitir un momento, por favor? Ok. Ok, muchas gracias por tu espera. Ya te acabo de mandar eso en español. Um, ¿puedes revisar, por favor, que la has recibido? Sí, la estoy... la estoy viendo ahorita. Y esta vez sí tiene que estar en español. Ahorita. Ahorita me está cargando. Ok. Dice "guía de beneficios", ¿verdad? Sí, sí señora. Ok. Y cuando lo abras, si me puedes dejar saber y yo te voy a decir exactamente cuál es, cuál es el preventivo, cuál es el que te acabo de explicar, para que lo-- los puedas ver visualmente. Me salen unas letras y abajo me sale un número y "Beneficios". Ok, sí, so... Eso es. Ok. A ver, dice... La página anterior, dice. Sí, pero a ver, sigue bajando. Ok. Hasta que empieces a verlas todas las palabras. Ok, ok, ok. Dice... HS... Me aparece... Eh... "Ver mensaje completo", dice, y aparece la familia. Ok, sí, y sigue, sigue revisando, que ahorita te van a salir los planes, porque ese solo es la primera página. Ok. Aquí falta que cargue. Me me quedé colgada. Bueno, pues si quieras te puedo... Um, ¿cuál es el que te interesa? ¿Te interesa uno de los planes médicos? Recuerda que hay tres diferentes. Hay el preventivo, que solo cubre visitas preventivas, como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, pero solo es para visitas preventivas, te tienes que mantener en la red y no cubre visitas al doctor si estás enfermo, al hospital, urgent care ni salas de emergencias. Luego, ya hay el VIP Standards, que solo cubre visitas al doctor si estás enfermo, hospital, urgent care emergency rooms, pero no cubre el área preventiva. So, es al revés. Um, y luego ya hay el ME-MEC Enhanced, que cubre el cuidado preventivo y también cubre visitas al hospital, sala de emergencias, pero ese es el que requiere los copagos. Oh. Luego ya hay los adicionales, que serían dental, um, vida término, visión, vida crítica, grupo accidente...¿Y ese cuánto vale? ¿Cuál? Ese que me está mencionando. El group accident, el grupo accidente. So, déjame... me fijo . So, el veinticuatro horas, grupo de accidentes... So, ese para empleado solamente es un dólar y ochenta y seis centavos. Empleado y esposo sería dos dólares y setenta y cuatro centavos. Empleado y niños, dos dólares y setenta y nueve centavos. Y el plan de familia para eso sería cuatro dólares y veintiuno centavos. Si seleccionas el plan veinticuatro horas grupo de accidente, tienes-- Te-- Para sala de emergencia te cubre doscientos cincuenta. Consulta médica, cincuenta dólares. Trabajo dental de emergencia, cincuenta dólares. Ingresos hospitalarios,

doscientos cincuenta. Hospitalización diaria, cien dólares. Unidad de Cuidados Intensivos, doscientos dólares . Ambulancia, tierra o aire, doscientos cincuenta. Imágenes médicas, cien dólares . Mmm... yo siento que está muy carito ese. Y eso es lo que te acabo de mencionar, es lo que te cubriría. Ya si seleccionas ese plan para empleado solamente es un dólar y ochenta y seis centavos y ya el plan de familia sería cuatro dólares y veintiuno centavos. Am... Y tú tienes hasta el... el veintisiete para decidirte. Y si sí es que seleccionas beneficios hoy , puedes hacer cambios hasta el veintisiete. Ok, está bien. Déjame pensar lo y, ¿y le llamo? Ok, sí, listo. Am... Sirve y tú y tu esposo lo pueden mirar y, pues, decidir qué les gustaría. Porque recuerda que tienes hasta el 27 de noviembre para poder inscribirte. Ya si pasa el 27 de noviembre, te tendrías que inscribir para el año que viene, cuando estén en inscripción abierta con la compañía otra vez, ¿ok? Sí, porque si uno los agarra, ya se lo empiezan a discountar del cheque, ¿verdad? Am, tendrías que esperar una o dos semanas a que tu empleado empiece a hacer la deducción. Mmm. Y ya cuando te hagan la primera deducción de tu cheque, para el próximo lunes es cuando la cobertura se hace efectiva. Pero no te saldría decir yo exactamente cuándo tu empleado va a empezar a hacer esas deducciones. Mhm. Mhm. Sí, porque me interesa uno de esos, pero el más-- el más básico, pues, el más económico, porque a veces no es mucho lo que uno gana también. Mhm. Sí, señora. Sí . Pero ese es el más básico, pues, el que es más económico, que me mencio-- no de, mmm, de quince o diecisésis dólares. So, el más económico económico va a ser el preventivo, que es quince dólares y sesenta y cinco centavos. Pero tienes que tener en mente que ese plan solamente es preventivo. Eso solo es para visitas preventivas antes de que te enfermes. Ya si estás enferma y vas al doctor, no te lo van a tomar, porque solo es para visitas preventivas como lo... un examen físico, algunas vacunas, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STD. So, no cubre ni sala de emergencia, ni visitas al doctor si estás enfermo, cirugías. Por eso, pues es el más básico, porque solo es pa visitas preventivas. Ya el que ves que se llama VIP Standard, ese sí ya te cubre visitas al doctor si estás enferma, si vas al hospital, si vas a la sala de emergencia, pero es como que al revés, no te cubre el beneficio preventivo. Ok. Y luego ya el MSC Enhanced, pero ese ya es cuarenta y dos dólares y sesenta y un centavos. Ese te cubre beneficios preventivos y también te incluye beneficios para... a- la-- visitas al hospital, salas de emergencias... pero requiere copagos, no tiene las tarifas fijas. Am, y, pues, es cuarenta y dos dólares y sesenta y un centavos. Esos ya son los médicos y ya si te interesa... Hay que decir que no quieras ninguno de los médicos y solo te interesa los planes de opción Beneficios adicionales, que serían capacidad a corto plazo, veinticuatro h-horas de grupo accidente, visión dental... Mmm, tú puedes escoger también esos. Y si no te interesa los médicos, pues solo puedes seleccionar... Si tú quieras, hay que decir si solo -- no quieras los médicos, si solo quieras el dental, pues puedes inscribirte solo para dental. Pero como te digo, pues tienes hasta el 27 de noviembre para decidirte. Estamos abiertos de ocho a ocho PM tiempo oeste, si no es que estás todavía muy segura. Pero me interesa más solo el dental, ¿sí lo puedo agarrar? Ok. ¿Ya quieres inscribirte, entonces? Sí. Eh... ¿Sí se puede, este, agregar, este, mi esposa y mi hijo, verdad? Sí, señora. So, eso ya se considera, am, el plan familiar. So, para el dental de familia sería una deducción semanal de trece dólares y cata-- cuarenta y cuatro dólares de tu cheque. Perdón, treinta dólares y cuarenta y cuatro centavos, no cuarenta y cuatro. Está bien, está bien. Okey, ¿solo querías el dental? Sí, y este, ¿el de la vista? El de la vista... ¿para empleado solamente o con el plan de familia? No,

el plan de familia. Ok. So, para el plan de visión, eh, sería una de-deducción semanal cooon... Depende, es de familia de siete dólares y cinco centavos. Eso ya... requiere el copago de solo diez dólares para el examen de la vista. Un copago en lentes y marcos de veinticinco dólares y el subsidio de marcos desde ciento treinta. Um, so si seleccionas el plan dental y el de visión para familia, es una deducción semanal de tu cheque de veinte dólares y cuarenta y nueve centavos. Ok, está bien, eso está bien. Okey. So, ¿sí le das permiso a HSS que haga la deducción de veinte dólares y cuarenta y nueve centavos semanales para estos dos planes? Por favor, permite una o dos semanas que pasen para que tu empleado empiece a hacer esa deducción. Ya cuando veas la primera deducción de tu cheque... al próximo lunes es cuando tu cobertura se hace efecta, ¿okey? Y ya a partir de la primera semana que tú tengas cobertura activa, ese primer viernes es cuando te van a mandar tu tarjeta dental y la de visión. Y si por un motivo hay que decir que ya tienes cobertura activa y todavía estás esperando tus tarjetas y tienes una cita, tú nos puedes llamar a nosotras y nosotras te mandamos tus tarjetas por correo electrónico. Pero ya pa la primera semana que tengas tu cobertura activa, ese viernes es cuando te llegan esas dos tarjetas. Am, pero antes que te deje ir, también necesito la información de... de tu esposo, como su nombre y, am, y el de tu hijo. Am, si me das un segundo porque mi computadora está un poco lenta. Okey. De mientras que se cargan, no sé si tengas cualquier pregunta para mí. Eh, no, está bien. ¿Okey? ¿Me puedes brindar el primer nombre de tu esposo o de tu hijo? Eeeh, es, mmm... Daniel de Jesús Carranza. Ay, perdón. Es que suenas como si estuvieras lejos del teléfono. Eh... Es Daniel de Jesús Carranza . Daniel de Jesús... ¿Cuál era ese apellido? Carranza. ¿Me lo deletreas? Ees, mmm... Este... C-a-r-r-a-n-z-a, Carranza. Okey, gracias. Okey. ¿Y es tu esposo o tu hijo? Mi esposo. Okey. ¿Y su fecha de nacimiento? Eh... Esa sí no la-- no la tengo en mano, creo. Okey, ah, si quieres lo puedo dejar así y cuando tú sepas nos puedes llamar con esa información. Sí, creo que no la tengo en mano . Ahorita la busco porque por aquí la tenía guardada. Okey, también te iba a decir que también necesitamos el número de seguro social, pero si no te lo sabes, por de mientras podemos poner ceros. Este, sí, aquí lo tengo, este, es, mmm... 60-922-5468. Uy, dámelos. Da-dame un número a la vez, perdón. Vaya, este, seis, cero, nueve, dos, dos, cinco, cuatro, seis, ocho. Okey. Y ¿ya tienes su fecha de nacimiento? Eh, no, ahorita no. Ahorita la veo buscando. Okey. Perdón, ahorita la busco . Ay, permíteme, la voy a buscar, porque... en mil novecientos ochenta y cuatro. Ah, ¿me das tu fecha completa, por favor, con número? Eeel... Es el... el cuatro... cuatro de octubre de 1984. Gracias. Okey. Y ahora necesito el nombre de tu hijo. Eeeh, es Óscar Alberto Chica Chica. ¿Y tienes su número de seguro social? Ese sí no lo tengo. Okey, de mientras puedo poner ceros. Ya cuando tú lo tengas, am, con gusto nos puedes llamar.Y... su fecha de nacimiento. Oh, okey, sí, porque ahorita no, no, no tengo ningún documento de, de él. Okey, so si quieras, am, así lo dejo. Ah, sí, luego yo se lo, se lo, se lo entrego. Permíteme, dame un segundo. Ok, solo me quería asegurar que sí te podías, am, agregar al niño sin la fecha de nacimiento. No sé si cuando tú tengas tiempo nos puedas llamar paatrás, porque sí, sí necesito la fecha, pero todavía lo tengo como... como el plan de, de familia. Pero cuando tú tengas tiempo, no sé si por favor nos puedas llamar con esa información del niño. Permítame. El número de seguro social, am... Por demás que sí podemos poner ceros, pero esa fecha de nacimiento sí la necesito. Sí, ahorita le voy a preguntar, tal vez me conteste. Okey, está bien. Sí, yo espero. Tómate tu tiempo. Okey. Es veintiséis de marzo. ¿De qué año? Eh, 1999. Ok, gracias. Y ahorita me vas a tener que dar su nombre de nuevo. Am,

dijiste que se llamaba Óscar. Dijiste de José Chicas? No, no. No. Permítame . Permítame. Ajá. Permíteme un segundo, ya llega. Un segundito. Ya, ya casi se la-- se la doy porque me lo están escribiendo. Sí, señora. Óscar Alberto Chicas Chica. Y a ver, deletréame, chica, que lo estoy escribiendo como se suena. Eh... H-I-C-A-S, Chicas. H-I... ¿A? Sí. H-I-C-A-S. Okey. La C de, de, de Casa y la S de Sapo. Ookay. H, I... ¿C o-- C de Carlos o C de Sam? Samantha. Eh, C de-- eh, la C como C de, de, de Caso. Okey. A, I, O, S. Sí, Chicas. Okey. Gracias. Okey. Gracias. ¿Y todavía los ceros para el número de seguro social? Ese sí no lo tengo. Okey, eso está bien. Ya con tu, con tu tiempo, pues, am, nos puedes llamar y lo agregamos, pero ya, ya tengo a Óscar allí como tú, depende, ¿okey? Ahora solo toca esperar a que te hagan la deducción. So, permite una o dos semanas que pasen para que tu empleado empiece a hacer esa deducción. Ya cuando veas la primera deducción de tu cheque de veinte dólares y cuarenta y nueve centavos, pa el próximo lunes es cuando tu cobertura está activa y para esa primera que tenga-- esa primera semana que tengas cobertura activa, ese viernes es cuando te van a mandar, eh, la tarjeta dental y la deducción. Y por si- Por algún motivo necesitas, am, la información antes de que te lleguen las tarjetas, si tu cobertura está activa y nos llamas, te podemos mandar esas tarjetas por correo electrónico. Ya en esas tarjetas va a estar la información de la farmacia y la información de los proveedores donde puedes ir. Ok, sí, la d-- la dirección sí la anoto bien. Sí, eh... 1327 North Ross Street, apartamento cincuenta y tres. Santa Ana, California- Es apartamento veintidós. Okey. Santa Ana, California. Nueve, dos, siete, cero, seis. Eh, sí, es trece veintisiete North Ross, apartamento veintidós. Santa Ana, California. Eh, noventa y dos, mmm, setenta, seis, cuarenta, quince. Dame esa última parte. Eh, Santa Ana, California. Cincuenta y dos. Este, siete, cero, seis. Ajá. Cuarenta y quince. Dame un segundo. Okey, y solo para asegurarme que tenga la dirección correcta, repítemela completa. Trece veintisiete. No Rock. ST, apartamento veintidós. Santa Ana, California. Nueve, dos, siete, cero, seis, cuatro, cero, uno, cinco. Ok, sí, sí, así lo tenía bien. Okey. Sí, señora. No sé si tengas cualquier otra pregunta para mí. Mmm, no, es todo, está bien, gracias. Ok, ah, so I-- como te dije, ahora solo toca esperar a que te hagan las deducciones. Ya cuando veas la primera deducción pal siguiente lunes, es cuando tu cobertura se activa y si por algún motivo te interesa otro plan que te gustaría agregar, am, recuerda que tienes hasta el 27 de noviembre para hacer cualquier cambio, ¿okey? Okey, está bien, gracias. Muy amable. De nada, que tengas un buen día. Gracias por tu tiempo. Bueno, igual. Gracias.

## 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 Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Eh, sí, muy buenas tardes, que me cayó un mensaje que llamara a este número, no sé para qué.

Speaker speaker\_1: Um, ¿qué es lo que dice el mensaje? ¿Me lo puedes leer?

Speaker speaker\_2: Eh, creo que está en inglés, no entiendo muy bien, pero no entiendo nada qué es, no sé.

Speaker speaker\_1: ¿Apenas empezaste a trabajar con esa agencia?

Speaker speaker\_2: No, ya tengo dos años, como t-tres ya con este.

Speaker speaker\_1: Ok, permíteme . Ok, es que... Sí, para saber para qué es el mensaje, sí tendría que... Sí, me lo tendrías que leer, um, porque los otros son unos administradores de beneficios de salud para las agencias de empleo. Um, so probablemente estás en tu periodo pensional para poder inscribirte, pero no sé por qué tengo que saber qué es lo que dice el mensaje.

Speaker speaker\_2: Mmm, pero como tú dirías, no lo entiendo muy bien.

Speaker speaker\_1: Mmm, bueno, dijiste que trabajas con HSS, ¿verdad?

Speaker speaker\_2: Sí.

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

Speaker speaker\_2: Mmm... Si me permite que se los busque.

Speaker speaker\_1: Ok, sí, sí, sí.

Speaker speaker\_2: Sí, ¿por qué no? Permíteme . Treinta y cinco, siete, cuatro.

Speaker speaker\_1: ¿Siete, cuatro, treinta y cinco, siete, cuatro?

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Um, ¿y me das tu nombre, por favor?

Speaker speaker\_2: Eh, Florencia María Xica Romero.

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

Speaker speaker\_2: Ahorita, diez, dos, cero, siete, mil novecientos ochenta.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Mmm.

Speaker speaker\_1: ¿Y la dirección?

Speaker speaker\_2: Mmm, ahorita, solo... trece veintisiete, North Rock.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Apartamento veintidós, Santa Ana.

Speaker speaker\_1: Ok. Um, ¿qué estado es?

Speaker speaker\_2: Eh, Santa Ana, California.

Speaker speaker\_1: Gracias. ¿Tu número de teléfono sigue siendo el siete, uno, cuatro, dos, treinta y cinco, cuarenta y uno, seis, uno? Luego tengo xicaromeroflor@yuma.com con el correo electrónico. ¿Eso está correcto?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok, so parece que en este momento, eh, la compañía está en inscripción abierta como compañía entera para que sus miembros se puedan inscribir a beneficios médicos. So ahorita estás en inscripción abierta como la compañía. Um, so eso significa que en estos momentos puedes inscribirte a beneficios médicos como dental, visión-

Speaker speaker\_2: Ok, pero una pregunta, ¿es como un descuento para uno del cheque?

Speaker speaker\_1: Sí, correcto. Y es semanalmente-

Speaker speaker\_2: ¿Cuánto me descuentan?

Speaker speaker\_1: Dependiendo el plan que elijas y dependiendo cuántos y también dependiendo si es que eliges dependes. So, solo depende la deducción.

Speaker speaker\_2: Ah, sí, a mí me gustaría la de... ¿de los dientes?

Speaker speaker\_1: Ok, um, ¿quieres que te explique los planes antes que selecciones algo?

Speaker speaker\_2: Sí, por favor.

Speaker speaker\_1: Permíteme. Ok, so hay diferentes planes para escoger, ya dependiendo cuánto se le fijas y también dependiendo si es que eliges dependes como tú y tu esposo o tú y tu hijo. El plan de familia es cuánto te sale la deducción semanal del cheque. So, el primer plan que te voy a explicar se llama el plan MSTLRX, que es un plan preventivo. Te cubre cien por ciento siempre y cuando te mantengas en la red y utilices sus proveedores. También tiene beneficios para los medicamentos preventivos con Alexa e incluye algo que se llama FreeRx que te da acceso a medicamentos genéricos en los Estados Unidos por un precio más: demasiado barato. También incluye algo que se llama el Virtual Urgent Care, que te da acceso a visitas virtuales con proveedores médicos. Pero este plan solamente es un plan preventivo. So, a lo que me refiero es que solo te va a cubrir visitas preventivas como una visita física al año, algunas vacunas como el Technoshine, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, am, pero solo es para servicios preventivos. Y así te fueras a enfermar con el plan MSTLRX y vas al hospital o a la sala de emergencias, no te van a tomar esa cobertura porque solamente, como te dije hace rato, es un plan preventivo. Si vas a agarrar el plan preventivo, que es el más básico, para empleados solamente sería una deducción semanal de tu cheque de quince dólares y sesenta y cinco centavos. Ya también hay otro plan que sí cubre visitas al hospital, visitas a la sala de emergencia y hasta algunas cirugías. Este se llama el VIP Standard. La diferencia entre el Standard es que el Standard si te cubre esas áreas, pero no cubre cuidado preventivo. So, no cubre los servicios preventivos como los exámenes de cáncer, de STDs... Solo cubre visitas así médicas al doctor como al hospital, sala de emergencias, cirugías, el urgent care... El VIP Standard no requiere que te mantengas en la red. Puedes estar adentro de la red o afuera de la red para recibir cobertura. También incluye beneficios para los medicamentos, pero con PharmaBill, que puedes pagar

diez, veinte, treinta dólares para medicamentos genéricos y para los no genéricos ofrecen descuentos. También incluye el Virtual Urgent Care. Ah, y este plan te cubriría la tarifa fija dependiendo para qué servicio vayas. So, no incluye ni unidad de cuidados intensivos, beneficios de rehumidificación y tampoco incluye cirugía preventiva, pero sí incluye beneficios de admisión. Para eso paga una tarifa fija de quinientos dólares por día, el máximo de un día. Cubre beneficios de hospitalización. Co-- cubriría cincuenta dólares por día, el máximo de treinta días. Cirugía en el hospital: cubriría doscientos cincuenta por día, el máximo de un día. Cirugía en un consultorio médico: cubriría ciento veinticinco dólares por día, máximo de dos días. Para centro de atención urgente: cubre cincuenta dólares por día, el máximo de dos días. También cubre físico de habla, pruebas de imagen, estudio avanzado, si te tienen que llevar en la l-- ambulancia de tierra o de aire. Y ya para ese plan, que es el VIP Standard, para empleados solamente sería una deducción de dieciséis dólares y ochenta y un centavos. También hay un tercer plan, que es un plan médico. Ya este se llama el MSC Enhanced. So, el MSC Enhanced tiene cuidado preventivo y también tiene visitas al hospital, sala de emergencias... Solamente que con este, si requieres también es-- mantenerte en la red y requiere los copagos. So, este tiene beneficios para cuidado preventivo como el MS, pero también tiene beneficios para visitas al, al hospital, am, como el VIP Standard. Pero con el MSC Enhanced, ese, como tienen los dos, requieren los copagos. En las áreas de visita de atención primaria, estás limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia anualmente, y ese requiere un copago de diez dólares por visita. Para visitas de atención especializada, estás limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia al año y requiere un copago de cincuenta dólares por visita. Para visita de atención de urgencia, estás limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia, pero requiere el copago de sesenta dólares por visita. En el área de los medicamentos, estás cubierta con Alexa y PharmaBill, pero para los medicamentos preventivos, si requieren los copagos para esos medicamentos. Su opción de farmacia tiene un surtido de treinta días y ese requerirá un copago de cinco dólares. Para opción de pedido por correo, tienes un surtido de noventa días. Para los medicamentos genéricos, tendrías que pagar un copago de quince dólares. So, ya para el MSC Enhanced, sería una deducción, si fuieras de escoger el plan de empleado, solamente de cuarenta y dos dólares y sesenta y un centavos. Ya esos son los, los médicos. Ya si tú decides adicional-- adicionales como el dental, visión, eso ya los tendrías que agregar. So, opciones de beneficios adicionales son: incapacidad a corto plazo, enfermedades críticas con beneficio para el cáncer, el plan dental, visión, vida término, salud comparativamente, veinticuatro horas grupo de accidentes... Para el plan dental, que me preguntaste, la deducción semanal para el plan de empleado sería tres dólares y treinta y ocho centavos semanalmente. Ese plan te cubre la visita preventiva al cien por ciento. Algo básico como la limpieza de dientes al ochenta por ciento. Una restauración básica, como si tienen que llenar una carie, eso te lo cubre al ochenta por ciento. Rayos X al ochenta por ciento y tienes un max manual de quinientos dólares. Si tendrías que dar un deducible de una vez de cincuenta dólares, si es que escoges el plan e-empleado, y si escoges el plan de familiar, que es una deducción de trece dólares y cuarenta y cuatro centavos semanalmente, tendrías que dar una deducible una vez para el plan familiar de ciento cincuenta. Y para el de visión ya ese hay copagos. So... Si seleccionas el plan de visión para empleados solamente es una deducción semanal de un dólar y noventa y nueve centavos. Ah, el plan de visión tiene un copago por examen de la vista de solo diez dólares, copago en lentes y marcos de

veinticinco dólares y un subsidio de marcos de ciento treinta . Y ya dependiendo, pues, cuántos elijas, porque sí hay... Pues puedes agregar varios, ah, dependiendo uno, cuántos elijas. Dos, en... Si quieres el plan solamente para ti o con... Depende. Y tres, dependiendo cuál es el que elijes también. Y ya, pues, esa deducción, am, te la hacen semanalmente de tu cheque.

Speaker speaker\_2: El más barato que me mencionó... El de diez... ¿Diez o dieciséis dólares? Como es que me dijo.

Speaker speaker\_1: El v-- Ah, si gusta te puedo mandar el guía de beneficios. Ah, ese guía tiene todos los precios y los planes que te acabo de explicar. Y si quieres te lo puedo mandar ahorita a ese correo electrónico. No sé si gustes.

Speaker speaker\_2: Sí, está bien, me lo manda. Y para... Para suscribirse a uno, ¿cómo se hace?

Speaker speaker\_1: Solo tienes que llamar a ese número si es que te interesa inscribirte a los beneficios. Am, pero recuerda que... tienes hasta el 27 de noviembre, porque el último día que la compañía está en inscripción es el 27. Nosotros estamos abiertos de ocho a. M. a ocho... Perdón, ocho a. M. a ocho p. m., tiempo oeste. So, te ganamos con unas tres horas.

Speaker speaker\_2: Ajá, sí me gustaría ir donde el, el dental, pero me mencionó uno que está más barato, no sé si es el de diez o dieciséis dólares y se incluye el de los dientes, ¿no?

Speaker speaker\_1: So, todos los planes médicos que te acabo de explicar, el preventivo, el VIP estándar y el MSSH, am, esos tres, mmm, ninguno incluye ni visión ni dental. Esos son planes adicionales que tuvieras que agregar. Am, no sé si te diste cuenta que... Te dije que para el plan dental, el... la opción de empleado solamente serían tres dólares y treinta y ocho centavos. So, hay que decir que te gustaría el plan preventivo, que solo cubre visitas preventivas y no visitas así médicas a los-- Que decir que quieras ese. Pero tú también quieres el plan dental, el médico, que es el más básico, que es el MSTLRX, es quince dólares y sesenta y cinco centavos. Si hay que decir que quisieras ese, ¿verdad? Dieciséis dólares y-- perdón, dije... Quince dólares y sesenta y cinco centavos. Hay que decir que quieras el plan preventivo, pero también quieres el plan dental. El plan dental para empleado solamente es tres dólares y treinta y ocho centavos. Y a eso se suma, si quieres esos dos planes, ya sería una deducción semanal de tu cheque de diecinueve dólares y tres centavos. Entonces, algo que tienes que agregar adicional.

Speaker speaker\_2: Ajá, sí, ¿podría agregar, este...? Mmm, a mi esposa y a mi hijo.

Speaker speaker\_1: Sí. Am, ¿quieres que te mande el guía también? No sé si gustes para que lo puedas ver visualmente. Ahorita te lo estoy mandando. No sé si me puedas confirmar, am, que lo has recibido.

Speaker speaker\_2: Ah, ahorita me voy a fijar, porque... Ahorita me fijo . Y al agregar, este... a mi hijo y a mi esposo, eh, ¿cuánto se pagaría?

Speaker speaker\_1: Am, ¿para el dental o el uno de los médicos?

Speaker speaker\_2: No, para el dental.

Speaker speaker\_1: Sho... sería para empleado e hijo ocho dólares y noventa y dos centavos y empleado y familia, que ya sería tú, tu hijo, tus hijos o hijo, am, y tu esposo. El plan familiar es de trece dólares y cuarenta y cuatro centavos.

Speaker speaker\_2: Ok .

Speaker speaker\_1: Am, pero ya te acabo-- Te acabo de mandar el guía de beneficios que tienen todos los precios. No sé si quieras, am, verificar que lo has recibido, porque cuando lo abras ahí va a enseñarte todos los precios, si es que eliges dependes.

Speaker speaker\_2: Sí, ahorita. Sí, tengo, tengo dependes .

Speaker speaker\_1: Ok, am, ¿pero puedes verificar que has recibido el correo que te acabo de mandar?

Speaker speaker\_2: Sí, ahorita lo estoy, estoy abriendo.

Speaker speaker\_1: Ok, ok. Am, cuando abras ese guía, abajo de los planes va a decir empleado, luego va a decir empleado y colega, luego va a decir empleado y niños y luego el de familia. Esos son los precios de ese... de los planes específicos de lo que te saldría si es que fueras a escoger entre empleado o dependientes.

Speaker speaker\_2: No, es que... Pero, como me sale en inglés, no le entiendo.

Speaker speaker\_1: ¿Está en inglés? A-a ver.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Deja y... Porque yo, yo pensé que te lo mandé en español, el, el guía.

Speaker speaker\_2: No, está en inglés.

Speaker speaker\_1: Porque está en inglés lo que yo te mandé, pero el, el guía sí está en español.

Speaker speaker\_2: Mmm... Porque aquí me parece algo de... No sé si son siete dólares o setenta, y ahí tiene trece, diecinueve y veintiuno. Y c-cuarenta y cinco.

Speaker speaker\_1: Ok, deja y te lo mando de nuevo, que me dice si está en inglés. ¿Me puedes permitir un momento, por favor?

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Ok, muchas gracias por tu espera. Ya te acabo de mandar eso en español. Um, ¿puedes revisar, por favor, que la has recibido?

Speaker speaker\_2: Sí, la estoy... la estoy viendo ahorita.

Speaker speaker\_1: Y esta vez sí tiene que estar en español.

Speaker speaker\_2: Ahorita. Ahorita me está cargando.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Dice "guía de beneficios", ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, sí señora.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Y cuando lo abras, si me puedes dejar saber y yo te voy a decir exactamente cuál es, cuál es el preventivo, cuál es el que te acabo de explicar, para que lo-- los puedas ver visualmente.

Speaker speaker\_2: Me salen unas letras y abajo me sale un número y "Beneficios".

Speaker speaker\_1: Ok, sí, so... Eso es.

Speaker speaker\_2: Ok. A ver, dice... La página anterior, dice.

Speaker speaker\_1: Sí, pero a ver, sigue bajando.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Hasta que empieces a verlas todas las palabras.

Speaker speaker\_2: Ok, ok, ok. Dice... HS... Me aparece... Eh... "Ver mensaje completo", dice, y aparece la familia.

Speaker speaker\_1: Ok, sí, y sigue, sigue revisando, que ahorita te van a salir los planes, porque ese solo es la primera página.

Speaker speaker\_2: Ok. Aquí falta que cargue. Me quedé colgada.

Speaker speaker\_1: Bueno, pues si quieras te puedo... Um, ¿cuál es el que te interesa? ¿Te interesa uno de los planes médicos? Recuerda que hay tres diferentes. Hay el preventivo, que solo cubre visitas preventivas, como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, pero solo es para visitas preventivas, te tienes que mantener en la red y no cubre visitas al doctor si estás enfermo, al hospital, urgent care ni salas de emergencias. Luego, ya hay el VIP Standards, que solo cubre visitas al doctor si estás enfermo, hospital, urgent care emergency rooms, pero no cubre el área preventiva. So, es al revés. Um, y luego ya hay el ME-MEC Enhanced, que cubre el cuidado preventivo y también cubre visitas al hospital, sala de emergencias, pero ese es el que requiere los copagos.

Speaker speaker\_2: Oh.

Speaker speaker\_1: Luego ya hay los adicionales, que serían dental, um, vida término, visión, vida crítica, grupo accidente...

Speaker speaker\_2: ¿Y ese cuánto vale?

Speaker speaker\_1: ¿Cuál?

Speaker speaker\_2: Ese que me está mencionando.

Speaker speaker\_1: El group accident, el grupo accidente. So, déjame... me fijo . So, el veinticuatro horas, grupo de accidentes... So, ese para empleado solamente es un dólar y ochenta y seis centavos. Empleado y esposo sería dos dólares y setenta y cuatro centavos. Empleado y niños, dos dólares y setenta y nueve centavos. Y el plan de familia para eso sería cuatro dólares y veintiuno centavos. Si seleccionas el plan veinticuatro horas grupo de accidente, tienes-- Te-- Para sala de emergencia te cubre doscientos cincuenta. Consulta médica, cincuenta dólares. Trabajo dental de emergencia, cincuenta dólares. Ingresos hospitalarios, doscientos cincuenta. Hospitalización diaria, cien dólares. Unidad de Cuidados Intensivos, doscientos dólares . Ambulancia, tierra o aire, doscientos cincuenta. Imágenes médicas, cien dólares . Mmm... yo siento que está muy carito ese. Y eso es lo que te acabo de mencionar, es lo que te cubriría. Ya si seleccionas ese plan para empleado solamente es un dólar y ochenta y seis centavos y ya el plan de familia sería cuatro dólares y veintiuno centavos. Am... Y tú tienes hasta el... el veintisiete para decidirte. Y si sí es que seleccionas beneficios hoy , puedes hacer cambios hasta el veintisiete.

Speaker speaker\_2: Ok, está bien. Déjame pensarlo y, ¿y le llamo?

Speaker speaker\_1: Ok, sí, listo. Am... Sirve y tú y tu esposo lo pueden mirar y, pues, decidir qué les gustaría. Porque recuerda que tienes hasta el 27 de noviembre para poder inscribirte. Ya si pasa el 27 de noviembre, te tendrías que inscribir para el año que viene, cuando estén en inscripción abierta con la compañía otra vez, ¿ok?

Speaker speaker\_2: Sí, porque si uno los agarra, ya se lo empiezan a discountar del cheque, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Am, tendrías que esperar una o dos semanas a que tu empleado empiece a hacer la deducción.

Speaker speaker\_2: Mmm.

Speaker speaker\_1: Y ya cuando te hagan la primera deducción de tu cheque, para el próximo lunes es cuando la cobertura se hace efectiva. Pero no te saldría decir yo exactamente cuándo tu empleado va a empezar a hacer esas deducciones.

Speaker speaker\_2: Mhm.

Speaker speaker\_1: Mhm.

Speaker speaker\_2: Sí, porque me interesa uno de esos, pero el más-- el más básico, pues, el más económico, porque a veces no es mucho lo que uno gana también.

Speaker speaker\_1: Mhm. Sí, señora.

Speaker speaker\_2: Sí . Pero ese es el más básico, pues, el que es más económico, que me mentio-- no de, mmm, de quince o dieciséis dólares.

Speaker speaker\_1: So, el más económico económico va a ser el preventivo, que es quince dólares y sesenta y cinco centavos. Pero tienes que tener en mente que ese plan solamente es preventivo. Eso solo es para visitas preventivas antes de que te enfermes. Ya si estás enferma y vas al doctor, no te lo van a tomar, porque solo es para visitas preventivas como

lo... un examen físico, algunas vacunas, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STD. So, no cubre ni sala de emergencia, ni visitas al doctor si estás enfermo, cirugías. Por eso, pues es el más básico, porque solo es pa visitas preventivas. Ya el que ves que se llama VIP Standard, ese sí ya te cubre visitas al doctor si estás enferma, si vas al hospital, si vas a la sala de emergencia, pero es como que al revés, no te cubre el beneficio preventivo.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Y luego ya el MSC Enhanced, pero ese ya es cuarenta y dos dólares y sesenta y un centavos. Ese te cubre beneficios preventivos y también te incluye beneficios para... a- la-- visitas al hospital, salas de emergencias... pero requiere copagos, no tiene las tarifas fijas. Am, y, pues, es cuarenta y dos dólares y sesenta y un centavos. Esos ya son los médicos y ya si te interesa... Hay que decir que no quieres ninguno de los médicos y solo te interesa los planes de opción Beneficios adicionales, que serían capacidad a corto plazo, veinticuatro h-horas de grupo accidente, visión dental... Mmm, tú puedes escoger también esos. Y si no te interesa los médicos, pues solo puedes seleccionar... Si tú quieres, hay que decir si solo -- no quieres los médicos, si solo quieres el dental, pues puedes inscribirte solo para dental. Pero como te digo, pues tienes hasta el 27 de noviembre para decidirte. Estamos abiertos de ocho a ocho PM tiempo oeste, si no es que estás todavía muy segura.

Speaker speaker\_2: Pero me interesa más solo el dental, ¿sí lo puedo agarrar?

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Ya quieres inscribirte, entonces?

Speaker speaker\_2: Sí. Eh... ¿Sí se puede, este, agregar, este, mi esposa y mi hijo, verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, señora. So, eso ya se considera, am, el plan familiar. So, para el dental de familia sería una deducción semanal de trece dólares y cata-- cuarenta y cuatro dólares de tu cheque. Perdón, treinta dólares y cuarenta y cuatro centavos, no cuarenta y cuatro.

Speaker speaker\_3: Está bien, está bien.

Speaker speaker\_1: Okey, ¿solo querías el dental?

Speaker speaker\_3: Sí, y este, ¿el de la vista?

Speaker speaker\_1: El de la vista... ¿para empleado solamente o con el plan de familia?

Speaker speaker\_3: No, el plan de familia.

Speaker speaker\_1: Ok. So, para el plan de visión, eh, sería una de-deducción semanal cooon... Depende, es de familia de siete dólares y cinco centavos. Eso ya... requiere el copago de solo diez dólares para el examen de la vista. Un copago en lentes y marcos de veinticinco dólares y el subsidio de marcos desde ciento treinta. Um, so si seleccionas el plan dental y el de visión para familia, es una deducción semanal de tu cheque de veinte dólares y cuarenta y nueve centavos.

Speaker speaker\_3: Ok, está bien, eso está bien.

Speaker speaker\_1: Okey. So, ¿sí le das permiso a HSS que haga la deducción de veinte dólares y cuarenta y nueve centavos semanales para estos dos planes? Por favor, permite una o dos semanas que pasen para que tu empleado empiece a hacer esa deducción. Ya cuando veas la primera deducción de tu cheque... al próximo lunes es cuando tu cobertura se hace efecta, ¿okey? Y ya a partir de la primera semana que tú tengas cobertura activa, ese primer viernes es cuando te van a mandar tu tarjeta dental y la de visión. Y si por un motivo hay que decir que ya tienes cobertura activa y todavía estás esperando tus tarjetas y tienes una cita, tú nos puedes llamar a nosotras y nosotras te mandamos tus tarjetas por correo electrónico. Pero ya pa la primera semana que tengas tu cobertura activa, ese viernes es cuando te llegan esas dos tarjetas. Am, pero antes que te deje ir, también necesito la información de... de tu esposo, como su nombre y, am, y el de tu hijo. Am, si me das un segundo porque mi computadora está un poco lenta.

Speaker speaker\_3: Okey.

Speaker speaker\_1: De mientras que se cargan, no sé si tengas cualquier pregunta para mí.

Speaker speaker\_3: Eh, no, está bien.

Speaker speaker\_1: ¿Okey? ¿Me puedes brindar el primer nombre de tu esposo o de tu hijo?

Speaker speaker\_3: Eeeh, es, mmm... Daniel de Jesús Carranza.

Speaker speaker\_1: Ay, perdón. Es que suenas como si estuvieras lejos del teléfono.

Speaker speaker\_3: Eh... Es Daniel de Jesús Carranza .

Speaker speaker\_1: Daniel de Jesús... ¿Cuál era ese apellido?

Speaker speaker\_3: Carranza.

Speaker speaker\_1: ¿Me lo deletreas?

Speaker speaker\_3: Ees, mmm... Este... C-a-r-r-a-n-z-a, Carranza.

Speaker speaker\_1: Okey, gracias.

Speaker speaker\_3: Okey.

Speaker speaker\_1: ¿Y es tu esposo o tu hijo?

Speaker speaker\_3: Mi esposo.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Y su fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_3: Eh... Esa sí no la-- no la tengo en mano, creo.

Speaker speaker\_1: Okey, ah, si quieres lo puedo dejar así y cuando tú sepas nos puedes llamar con esa información.

Speaker speaker\_3: Sí, creo que no la tengo en mano . Ahorita la busco porque por aquí la tenía guardada.

Speaker speaker\_1: Okey, también te iba a decir que también necesitamos el número de seguro social, pero si no te lo sabes, por de mientras podemos poner ceros.

Speaker speaker\_3: Este, sí, aquí lo tengo, este, es, mmm... 60-922-5468.

Speaker speaker\_1: Uy, dámelos. Da-dame un número a la vez, perdón.

Speaker speaker\_3: Vaya, este, seis, cero, nueve, dos, dos, cinco, cuatro, seis, ocho.

Speaker speaker\_1: Okey. Y ¿ya tienes su fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_3: Eh, no, ahorita no. Ahorita la veo buscando.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_3: Perdón, ahorita la busco . Ay, permíteme, la voy a buscar, porque... en mil novecientos ochenta y cuatro.

Speaker speaker\_1: Ah, ¿me das tu fecha completa, por favor, con número?

Speaker speaker\_3: Eeel... Es el... el cuatro... cuatro de octubre de 1984.

Speaker speaker\_1: Gracias. Okey. Y ahora necesito el nombre de tu hijo.

Speaker speaker\_3: Eeh, es Óscar Alberto Chica Chica.

Speaker speaker\_1: ¿Y tienes su número de seguro social?

Speaker speaker\_3: Ese sí no lo tengo.

Speaker speaker\_1: Okey, de mientras puedo poner ceros. Ya cuando tú lo tengas, am, con gusto nos puedes llamar.Y... su fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Oh, okey, sí, porque ahorita no, no, no tengo ningún documento de, de él.

Speaker speaker\_1: Okey, so si quieres, am, así lo dejo.

Speaker speaker\_2: Ah, sí, luego yo se lo, se lo, se lo entrego.

Speaker speaker\_1: Permíteme, dame un segundo. Ok, solo me quería asegurar que sí te podías, am, agregar al niño sin la fecha de nacimiento. No sé si cuando tú tengas tiempo nos puedas llamar pa'atrás, porque sí, sí necesito la fecha, pero todavía lo tengo como... como el plan de, de familia. Pero cuando tú tengas tiempo, no sé si por favor nos puedas llamar con esa información del niño. Permítame. El número de seguro social, am... Por demás que sí podemos poner ceros, pero esa fecha de nacimiento sí la necesito.

Speaker speaker\_2: Sí, ahorita le voy a preguntar, tal vez me conteste.

Speaker speaker\_1: Okey, está bien. Sí, yo espero. Tómate tu tiempo.

Speaker speaker\_2: Okey. Es veintiséis de marzo.

Speaker speaker\_1: ¿De qué año?

Speaker speaker\_2: Eh, 1999.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias. Y ahorita me vas a tener que dar su nombre de nuevo. Am, dijiste que se llamaba Óscar. Dijiste de José Chicas?

Speaker speaker\_2: No, no.

Speaker speaker\_1: No. Permítame . Permítame.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Permíteme un segundo, ya llega.

Speaker speaker\_2: Un segundito. Ya, ya casi se la-- se la doy porque me lo están escribiendo.

Speaker speaker\_1: Sí, señora.

Speaker speaker\_2: Óscar Alberto Chicas Chica.

Speaker speaker\_1: Y a ver, deletréame, chica, que lo estoy escribiendo como se suena.

Speaker speaker\_2: Eh... H-I-C-A-S, Chicas.

Speaker speaker\_1: H-I... ¿A?

Speaker speaker\_2: Sí. H-I-C-A-S.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_2: La C de, de, de Casa y la S de Sapo.

Speaker speaker\_1: Ookay. H, I... ¿C o-- C de Carlos o C de Sam? Samantha.

Speaker speaker\_2: Eh, C de-- eh, la C como C de, de, de Caso.

Speaker speaker\_1: Okey. A, I, O, S.

Speaker speaker\_2: Sí, Chicas.

Speaker speaker\_1: Okey. Gracias.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_1: Gracias. ¿Y todavía los ceros para el número de seguro social?

Speaker speaker\_2: Ese sí no lo tengo.

Speaker speaker\_1: Okey, eso está bien. Ya con tu, con tu tiempo, pues, am, nos puedes llamar y lo agregamos, pero ya, ya tengo a Óscar allí como tú, depende, ¿okey? Ahora solo toca esperar a que te hagan la deducción. So, permite una o dos semanas que pasen para que tu empleado empiece a hacer esa deducción. Ya cuando veas la primera deducción de tu cheque de veinte dólares y cuarenta y nueve centavos, pa el próximo lunes es cuando tu cobertura está activa y para esa primera que tenga-- esa primera semana que tengas cobertura activa, ese viernes es cuando te van a mandar, eh, la tarjeta dental y la deducción.

Y por si- Por algún motivo necesitas, am, la información antes de que te lleguen las tarjetas, si tu cobertura está activa y nos llamas, te podemos mandar esas tarjetas por correo electrónico. Ya en esas tarjetas va a estar la información de la farmacia y la información de los proveedores donde puedes ir.

Speaker speaker\_2: Ok, sí, la d-- la dirección sí la anoto bien.

Speaker speaker\_1: Sí, eh... 1327 North Ross Street, apartamento cincuenta y tres. Santa Ana, California-

Speaker speaker\_2: Es apartamento veintidós.

Speaker speaker\_1: Okey. Santa Ana, California. Nueve, dos, siete, cero, seis.

Speaker speaker\_2: Eh, sí, es trece veintisiete North Ross, apartamento veintidós. Santa Ana, California. Eh, noventa y dos, mmm, setenta, seis, cuarenta, quince. Dame esa última parte. Eh, Santa Ana, California. Cincuenta y dos. Este, siete, cero, seis.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Cuarenta y quince.

Speaker speaker\_1: Dame un segundo. Okey, y solo para asegurarme que tenga la dirección correcta, repítemela completa.

Speaker speaker\_2: Trece veintisiete. No Rock. ST, apartamento veintidós. Santa Ana, California. Nueve, dos, siete, cero, seis, cuatro, cero, uno, cinco.

Speaker speaker\_1: Ok, sí, sí, así lo tenía bien.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_1: Sí, señora. No sé si tengas cualquier otra pregunta para mí.

Speaker speaker\_2: Mmm, no, es todo, está bien, gracias.

Speaker speaker\_1: Ok, ah, so l-- como te dije, ahora solo toca esperar a que te hagan las deducciones. Ya cuando veas la primera deducción pal siguiente lunes, es cuando tu cobertura se activa y si por algún motivo te interesa otro plan que te gustaría agregar, am, recuerda que tienes hasta el 27 de noviembre para hacer cualquier cambio, ¿okey?

Speaker speaker\_2: Okey, está bien, gracias. Muy amable.

Speaker speaker\_1: De nada, que tengas un buen día. Gracias por tu tiempo.

Speaker speaker\_2: Bueno, igual. Gracias.