

Transcript: Estefania

Acevedo-5804093129539584-4790274286600192

Full Transcript

Gracias por comunicarte con Bennett-Seyfon Car. Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Sí, buenas tardes. Mira, mira, que ahí me llamaron yo para el seguro médico que tengo, que lo puse familiar, pero faltaba una... Faltaba una documentación ahí para terminarlo. ¿Aló? Sí, señor. Ah, perdón. No te-- Dijiste que... Es que te estabas cortando un poquito. Ah, sobre tu inscripción, ¿verdad? Sobre los beneficios, ¿con qué estafan trabajas? ¿Eh? ¿Con qué estafan trabajas? HSS. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Ocho, tres, nuev-- ocho, tres, nueve, seis. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento? Veintidós, cero, cero, North Rrepine... Drive. Apartamento veinte cincuenta y siete. Mmm, ¿la fecha de nacimiento? 06/15/83. Ok, gracias. ¿Dijiste Apartamento veinte cincuenta y siete? Sí. Okey, muchas gracias. Tengo dos, tres, nueve, dos, tres, uno, cero, cinco, veintidós como número de teléfono. Sí, ese es mi... Sí, mi teléfono. Genial. Y tengo tu primer nombre, martínezmolina arroba gmail.com. ¿Eso sigue igual? Alainmartínezmolina arroba gmail.com. Okey, gracias. Ok, so, al parecer, la razón que te llamaron es porque estábamos procesando un formulario de inscripción para HSS y elegiste ser inscrito en el VIP Standard, que es el plan médico para familia, eh, en cuarenta y tres dólares y cuarenta y seis centavos semanales con tu familia, pero no, no pusiste información sobre los dependientes. So, no recibimos la información de tu esposa y tus hijos. So, cambiaron el plan VIP Standard y el del Virtual Primary Care a empleado solamente. ¿Todavía querías agregar a tu familia? Porque- Sí, pero es que la informa-- La in-- La información de mi hija yo sí la mandé. Ok, permíteme. Déjame, me fijo. Dame un segundo. Déjame leer la nota. Ok, so, sí agregaron la información de tus dependientes. Ah, Virgen y... Cecilia y Paola, ¿verdad? Celia, Celia y Paola. Perdón. Ok. Y... parece que quitaron el Virtual Primary Care, pero te, te in-- inscribieron en el plan dental para empleado y familia de trece dólares y cuarenta y cuatro centavos semanales, el de visión para empleado y familia de siete dólares y cinco centavos, y el VIP Standard para empleado y familia de cuarenta y tres dólares y cuarenta y seis centavos y una deducción semanal de sesenta y tres dólares y noventa y cinco centavos. Ok, sí. So, seguro que solo era para informarte. Ah, so, sí están bien esos planes, ¿verdad? El plan dental, visión y médico. Sí, eso sí está bien. Sí. Ok. Y te iba a dejar saber que por favor esperes una o dos semanas a que tu empleado empiece a hacer la primera deducción. Ya cuando te deduzcan la primera deducción del cheque, al siguiente lunes de esa primera deducción es cuando la cobertura se hace efectiva. Tú solo tienes que esperar a que te saquen el dinero de- Ya cuando veas que te lo sacan, al siguiente lunes es que la cobertura se hace efectiva y esa primera semana te van a mandar tu tarjeta dental y la deducción. Pa' la tarjeta médica, que es el VIP Standard, normalmente no te envían esa tarjeta por correo. So, si quieres una física, ah, solo tienes que acordarte de darles una llamada a este número, ya cuando tú hagas activo, para encargarla. Nosotros te la

encargamos, pero las primeras que te van a llegar es la dental y la de visión. Solo recuerda que si quieras una física, que eres para tu tarjeta médica, sí tienes que llamar para pedirla, ¿ok? Ajá. Y no falta ninguna documentación de mi esposa y de mi hija. No, no, ya, ya agarramos la información. Tenemos su nombre... Ah, déjame ver si t- tenemos... ¡Ah! No tenemos el número de seguros sociales de tu esposa, pero de mientras pusimos ceros. Esos serían los que- No, yo lo... Ya. Yo lo tengo aquí, solo pa' que lo anotes. Ah, okey.

Permíteme. Ok, ya estoy lista. Ocho, cero, cuatro... cero, nueve... seis, nueve... cinco, cero. Ok, gracias. Ok, ya agregué eso. Ok, venga acá. ¿Y cómo...? ¿Y cómo sería...? Eh, medi- eh... ¿Qué cubre ese plan? ¿Los planes que elegiste o el plan dental? Déjame ver. El plan dental para la visita preventiva te lo cubren al cien por ciento. Algo básico te lo cubren al ochenta por ciento, que sería como una limpieza de los dientes. Una restauración básica sería como si te tienen que llenar una carie. Eso se cubre al ochenta por ciento. Los rayos X se cubren al ochenta por ciento. Tu análogo máximo es quinientos dólares y tendrías que pagar un deducible de ciento cincuenta para el plan dental, pero ese deducible solo lo pagas una vez. Ah, luego tu plan de visión. Ese tiene copagos. So, por el examen de la vista tendrías que pagar solamente diez dólares. Examen... Eso es para el de la vista. Lentes y marcos sería un copago de veinticinco, y tienes un... surtido de los marcos de ciento treinta dólares. Ah, luego para tu plan médico, ese no requiere que te mantengas una red. Tú puedes usar cualquier proveedor que gustes, siempre y cuando el proveedor acepte la aseguranza. Tienes beneficios para los medicamentos con PharmaBill. Dependiendo el pr-- el medicamento genérico que sea, depende cuánto tengas que pagar. Y para los no genéricos te ofrecen un descuento. Este plan también incluye algo que se llama Virtual Urgent Care, que te da asistencia virtual con proveedores médicos y este plan paga una tarifa fija para tus servicios. Ah, lo único que, deja ver, que no te cubre son los cuidados intensivos. Ah, tampoco no te cubre rehabilitación ni ninguna cirugía preventiva. So, para eso estás pagando cuarenta y tres dólares y cuarenta y seis centavos semanales del cheque. Pero me-- si me dijeron que sí me cubría la cirugía. So, no te cubre cirugías preventivas. Te cubre cirugía en el hospital, centro hospitalario para pacientes, es que-- cirugía en un consultorio médico, pero no te cubre cirugía preventiva en el hospital. Una cirugía preven- ¿Cómo es eso de preven-? Sí, explícame, sí. No sabría-- So, no te sabría decir en detalle qué ellos consideran como una visita preventiva. No sabría decirte, porque en-- solo te puedo decir lo que me está diciendo el guía. Eso es algo que le tendrías que preguntar a APL, que es el dueño del seguro. Ah, pero no te cubre ni unidad de cuidados intensivos, beneficios re-- de rehabilitación ni ninguna cirugía preventiva. ¿Cuidados intensivos no lo cubre? Unidad de cuidados intensivos, no. Ok. Y entonces, ah, de, de dental es todo. El-- no, el del dental solo lo que te expliqué que te cubría. Ya si tienes preguntas más detalladas, como si los frenos, si te quitan una muela, eso yo no lo puedo responder porque no me dice específicamente en el guía. Eso sería una pregunta para el dueño del seguro que es APL, que te puedo brindar el número si gustas. Ok, ok, está bien. Sí, ¿me puede brindar el número? ¿Sí? Para tenerlo aquí para poder llamar. Ok, ah, eso va a ser ocho, cero, cero- Mm-hm. Dos, cinco, seis, ochenta y seis, cero, seis. Se llama APL. APL, sí, señor. Sí, si tienes-- Ah, si quieras cambiar cualquiera de tus planes, solo recuerda que te dan treinta días a partir de la fecha que recibes tu primer cheque para poder hacer esos cambios. Y no sé si quieras, pero también te puedo mandar el guía de beneficios a tu correo electrónico. Este guía tiene los planes que ellos ofrecen, so, los que estás inscrito y también te dice lo que te cubre. So, no sé si quieras que

te lo-- te lo envíe a tu correo electrónico para que lo puedas ver y ya si ve- Que es como un servicio que, que tú tengas una pregunta, que si quieras saber si te lo cubre o no y no está en ese papel que te voy a mandar, ah, yo sí llamaría al número que te di para preguntarles, porque yo solo te puedo brindar la información que veo en ese guía de beneficios. No te podría decir si un servicio te lo cubren o no, pero quien te puede dar esa respuesta es ese número que te di. Ellos sí te pueden- Sí. Responder eso. Ah, pero permíteme y te mando eso. Ah, no sé si quieras checar tu correo solo para asegurarte que sí lo recibiste. Sí, lo voy a revisar ahora mismo. Ok, ya te lo acabo de enviar. Va a llegar-- va a decir guía de beneficios y va a llegar de un correo que dice info@benefitsandcards.com. A mí me llega. Ah, va a llegar de info@benefitsandcard.com. Si no lo ves luego luego que abras tu correo, también checaría tu bandeja de correos no deseados, que es el spam o el junk. ¿El spam, güey? Sí, el spam o también el junk. J-U-N-K. Puede estar en el spam o en el junk. No, a mí me llega. Oh, ya, guía de beneficios, ahora sí me llegó. Sí, so, ese guía, cuando lo abras, tú estás inscrito en el plan dental, el de visión y el que se llama VIP Standard. Ahí, cuando tú abras ese archivo, te va a decir los servicios que el VIP Standard cubre o el que no cubre. Ya si tienes una pregunta específica, como ahí, en ejemplo... Por ejemplo, si quieres saber si un especialista te lo cubre ese plan, como aquí no te dice en el guía, esa es una pregunta que le tendrías que preguntar a ese número que te acabo de dar. Y ahí ustedes sabrán a ver si sí o si no. Al que usted, al que usted me dio, me va a pedir. Correcto. Mmm, ya cualquier servicio que no está allí, que tú tengas preguntas, yo le preguntaría a ese número, porque como nosotros solo somos los administradores, solo te podemos dar información que vemos en ese paquete. Ya los que te pueden dejar saber un servicio que no veamos en el paquete de guía, ya tendría que ser para ese número, porque ellos ya son los dueños de la aseguranza. Y, y sí te- Darían la información, pues correcta, porque yo no sabría decirte si sí o no. Ok, ok, muchas gracias. Okey, so, ya quedaste inscrito. Solo recuerda, si es que quieres hacer cualquier cambio, ellos te dan treinta días a partir de la fecha que recibas tu primer cheque para poder hacerlo. Um, so, yo lo haría pronto, si es que no te gustan los planes que tienes. Mmm. ¿Ok? Ok, ok, muchas gracias. De nada, que tengas un buen día. Igualmente- Están abiertos de ocho a n a cinco p. m., tiempo oeste, ese número. Ok, ok, muchas gracias. De nada.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Gracias por comunicarte con Bennett-Seyfon Car. Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker_1: Sí, buenas tardes. Mira, mira, que ahí me llamaron yo para el seguro médico que tengo, que lo puse familiar, pero faltaba una... Faltaba una documentación ahí para terminarlo. ¿Aló?

Speaker speaker_0: Sí, señor. Ah, perdón. No te-- Dijiste que... Es que te estabas cortando un poquito. Ah, sobre tu inscripción, ¿verdad? Sobre los beneficios, ¿con qué estafin trabajas?

Speaker speaker_1: ¿Eh?

Speaker speaker_0: ¿Con qué estafin trabajas?

Speaker speaker_1: HSS.

Speaker speaker_0: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker_1: Ocho, tres, nuev-- ocho, tres, nueve, seis.

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

Speaker speaker_1: Veintidós, cero, cero, North Repine... Drive. Apartamento veinte cincuenta y siete.

Speaker speaker_0: Mmm, ¿la fecha de nacimiento?

Speaker speaker_1: 06/15/83.

Speaker speaker_0: Ok, gracias. ¿Dijiste Apartamento veinte cincuenta y siete?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Okey, muchas gracias. Tengo dos, tres, nueve, dos, tres, uno, cero, cinco, veintidós como número de teléfono.

Speaker speaker_1: Sí, ese es mi... Sí, mi teléfono.

Speaker speaker_0: Genial. Y tengo tu primer nombre, martínezmolina arroba gmail.com. ¿Eso sigue igual?

Speaker speaker_1: Alainmartínezmolina arroba gmail.com.

Speaker speaker_0: Okey, gracias. Ok, so, al parecer, la razón que te llamaron es porque estábamos procesando un formulario de inscripción para HSS y elegiste ser inscrito en el VIP Standard, que es el plan médico para familia, eh, en cuarenta y tres dólares y cuarenta y seis centavos semanales con tu familia, pero no, no pusiste información sobre los dependientes. So, no recibimos la información de tu esposa y tus hijos. So, cambiaron el plan VIP Standard y el del Virtual Primary Care a empleado solamente. ¿Todavía querías agregar a tu familia? Porque-

Speaker speaker_1: Sí, pero es que la informa-- La in-- La información de mi hija yo sí la mandé.

Speaker speaker_0: Ok, permíteme. Déjame, me fijo. Dame un segundo. Déjame leer la nota. Ok, so, sí agregaron la información de tus dependientes. Ah, Virgen y... Cecilia y Paola, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Celia, Celia y Paola.

Speaker speaker_0: Perdón. Ok. Y... parece que quitaron el Virtual Primary Care, pero te, te in-- inscribieron en el plan dental para empleado y familia de trece dólares y cuarenta y cuatro centavos semanales, el de visión para empleado y familia de siete dólares y cinco centavos, y

el VIP Standard para empleado y familia de cuarenta y tres dólares y cuarenta y seis centavos y una deducción semanal de sesenta y tres dólares y noventa y cinco centavos.

Speaker speaker_1: Ok, sí.

Speaker speaker_0: So, seguro que solo era para informarte. Ah, so, sí están bien esos planes, ¿verdad? El plan dental, visión y médico.

Speaker speaker_1: Sí, eso sí está bien. Sí.

Speaker speaker_0: Ok. Y te iba a dejar saber que por favor esperes una o dos semanas a que tu empleado empiece a hacer la primera deducción. Ya cuando te deduzcan la primera deducción del cheque, al siguiente lunes de esa primera deducción es cuando la cobertura se hace efectiva. Tú solo tienes que esperar a que te saquen el dinero de- Ya cuando veas que te lo sacan, al siguiente lunes es que la cobertura se hace efectiva y esa primera semana te van a mandar tu tarjeta dental y la deducción. Pa' la tarjeta médica, que es el VIP Standard, normalmente no te envían esa tarjeta por correo. So, si quieres una física, ah, solo tienes que acordarte de darles una llamada a este número, ya cuando tú hagas activo, para encargarla. Nosotros te la encargamos, pero las primeras que te van a llegar es la dental y la de visión. Solo recuerda que si quieres una física, que eres para tu tarjeta médica, sí tienes que llamar para pedirla, ¿ok?

Speaker speaker_1: Ajá. Y no falta ninguna documentación de mi esposa y de mi hija.

Speaker speaker_0: No, no, ya, ya agarramos la información. Tenemos su nombre... Ah, déjame ver si t- tenemos... ¡Ah! No tenemos el número de seguros sociales de tu esposa, pero de mientras pusimos ceros. Esos serían los que-

Speaker speaker_1: No, yo lo... Ya. Yo lo tengo aquí, solo pa' que lo anotes.

Speaker speaker_0: Ah, okey. Permítome. Ok, ya estoy lista.

Speaker speaker_2: Ocho, cero, cuatro... cero, nueve... seis, nueve... cinco, cero.

Speaker speaker_0: Ok, gracias. Ok, ya agregué eso.

Speaker speaker_2: Ok, venga acá. ¿Y cómo...? ¿Y cómo sería...? Eh, medi-- eh... ¿Qué cubre ese plan?

Speaker speaker_0: ¿Los planes que elegiste o el plan dental? Déjame ver. El plan dental para la visita preventiva te lo cubren al cien por ciento. Algo básico te lo cubren al ochenta por ciento, que sería como una limpieza de los dientes. Una restauración básica sería como si te tienen que llenar una carie. Eso se cubre al ochenta por ciento. Los rayos X se cubren al ochenta por ciento. Tu análogo máximo es quinientos dólares y tendrías que pagar un deducible de ciento cincuenta para el plan dental, pero ese deducible solo lo pagas una vez. Ah, luego tu plan de visión. Ese tiene copagos. So, por el examen de la vista tendrías que pagar solamente diez dólares. Examen... Eso es para el de la vista. Lentes y marcos sería un copago de veinticinco, y tienes un... surtido de los marcos de ciento treinta dólares. Ah, luego para tu plan médico, ese no requiere que te mantengas una red. Tú puedes usar cualquier proveedor que gustes, siempre y cuando el proveedor acepte la aseguranza. Tienes

beneficios para los medicamentos con PharmaBill. Dependiendo el pr-- el medicamento genérico que sea, depende cuánto tengas que pagar. Y para los no genéricos te ofrecen un descuento. Este plan también incluye algo que se llama Virtual Urgent Care, que te da asistencia virtual con proveedores médicos y este plan paga una tarifa fija para tus servicios. Ah, lo único que, deja ver, que no te cubre son los cuidados intensivos. Ah, tampoco no te cubre rehabilitación ni ninguna cirugía preventiva. So, para eso estás pagando cuarenta y tres dólares y cuarenta y seis centavos semanales del cheque.

Speaker speaker_2: Pero me-- si me dijeron que sí me cubría la cirugía.

Speaker speaker_0: So, no te cubre cirugías preventivas. Te cubre cirugía en el hospital, centro hospitalario para pacientes, es que-- cirugía en un consultorio médico, pero no te cubre cirugía preventiva en el hospital. Una cirugía preven-

Speaker speaker_2: ¿Cómo es eso de preven-? Sí, explícame, sí.

Speaker speaker_0: No sabría-- So, no te sabría decir en detalle qué ellos consideran como una visita preventiva. No sabría decirte, porque en-- solo te puedo decir lo que me está diciendo el guía. Eso es algo que le tendrías que preguntar a APL, que es el dueño del seguro. Ah, pero no te cubre ni unidad de cuidados intensivos, beneficios re-- de rehabilitación ni ninguna cirugía preventiva.

Speaker speaker_2: ¿Cuidados intensivos no lo cubre?

Speaker speaker_0: Unidad de cuidados intensivos, no.

Speaker speaker_2: Ok. Y entonces, ah, de, de dental es todo.

Speaker speaker_0: El-- no, el del dental solo lo que te expliqué que te cubría. Ya si tienes preguntas más detalladas, como si los frenos, si te quitan una muela, eso yo no lo puedo responder porque no me dice específicamente en el guía. Eso sería una pregunta para el dueño del seguro que es APL, que te puedo brindar el número si gustas.

Speaker speaker_2: Ok, ok, está bien. Sí, ¿me puede brindar el número? ¿Sí? Para tenerlo aquí para poder llamar.

Speaker speaker_0: Ok, ah, eso va a ser ocho, cero, cero-

Speaker speaker_2: Mm-hm.

Speaker speaker_0: Dos, cinco, seis, ochenta y seis, cero, seis.

Speaker speaker_2: Se llama APL.

Speaker speaker_0: APL, sí, señor. Sí, si tienes-- Ah, si quieras cambiar cualquiera de tus planes, solo recuerda que te dan treinta días a partir de la fecha que recibes tu primer cheque para poder hacer esos cambios. Y no sé si quieras, pero también te puedo mandar el guía de beneficios a tu correo electrónico. Este guía tiene los planes que ellos ofrecen, so, los que estás inscrito y también te dice lo que te cubre. So, no sé si quieras que te lo-- te lo envíe a tu correo electrónico para que lo puedas ver y ya si ve- Que es como un servicio que, que tú tengas una pregunta, que si quieras saber si te lo cubre o no y no está en ese papel que te

voy a mandar, ah, yo sí llamaría al número que te di para preguntarles, porque yo solo te puedo brindar la información que veo en ese guía de beneficios. No te podría decir si un servicio te lo cubren o no, pero quien te puede dar esa respuesta es ese número que te di. Ellos sí te pueden-

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_0: Responder eso. Ah, pero permíteme y te mando eso. Ah, no sé si quieras checar tu correo solo para asegurarte que sí lo recibiste.

Speaker speaker_2: Sí, lo voy a revisar ahora mismo.

Speaker speaker_0: Ok, ya te lo acabo de enviar. Va a llegar-- va a decir guía de beneficios y va a llegar de un correo que dice info@benefitsandcards.com.

Speaker speaker_3: A mí me llega.

Speaker speaker_0: Ah, va a llegar de info@benefitsandcard.com. Si no lo ves luego luego que abras tu correo, también checaría tu bandeja de correos no deseados, que es el spam o el junk.

Speaker speaker_3: ¿El spam, güey?

Speaker speaker_0: Sí, el spam o también el junk. J-U-N-K. Puede estar en el spam o en el junk.

Speaker speaker_3: No, a mí me llega. Oh, ya, guía de beneficios, ahora sí me llegó.

Speaker speaker_0: Sí, so, ese guía, cuando lo abras, tú estás inscrito en el plan dental, el de visión y el que se llama VIP Standard. Ahí, cuando tú abras ese archivo, te va a decir los servicios que el VIP Standard cubre o el que no cubre. Ya si tienes una pregunta específica, como ahí, en ejemplo... Por ejemplo, si quieras saber si un especialista te lo cubre ese plan, como aquí no te dice en el guía, esa es una pregunta que le tendrías que preguntar a ese número que te acabo de dar. Y ahí ustedes sabrán a ver si sí o si no.

Speaker speaker_3: Al que usted, al que usted me dio, me va a pedir.

Speaker speaker_0: Correcto. Mmm, ya cualquier servicio que no está allí, que tú tengas preguntas, yo le preguntaría a ese número, porque como nosotros solo somos los administradores, solo te podemos dar información que vemos en ese paquete. Ya los que te pueden dejar saber un servicio que no veamos en el paquete de guía, ya tendría que ser para ese número, porque ellos ya son los dueños de la aseguranza. Y, y sí te- Darían la información, pues correcta, porque yo no sabría decirte si sí o no.

Speaker speaker_3: Ok, ok, muchas gracias.

Speaker speaker_0: Okey, so, ya quedaste inscrito. Solo recuerda, si es que quieres hacer cualquier cambio, ellos te dan treinta días a partir de la fecha que recibas tu primer cheque para poder hacerlo. Um, so, yo lo haría pronto, si es que no te gustan los planes que tienes.

Speaker speaker_3: Mmm.

Speaker speaker_0: ¿Ok?

Speaker speaker_3: Ok, ok, muchas gracias.

Speaker speaker_0: De nada, que tengas un buen día.

Speaker speaker_3: Igualmente-

Speaker speaker_0: Están abiertos de ocho a n a cinco p. m., tiempo oeste, ese número.

Speaker speaker_3: Ok, ok, muchas gracias.

Speaker speaker_0: De nada.