

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5832948628537344-6146045889167360**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Tal de Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Ah, sí, buenas tardes. ¿Cómo te puedo ayudar? Ah, disculpa, mi pregunta es, este, ¿cómo está eso de los beneficios? Am, estás empe- ¿Vale? ¿Estás trabajando con una agencia, apenas empezaste a trabajar con una? Sí, con Partner Personal. Okey. Am, si quieras me puedo meter a tu archivo y te doy información. Am, so si empezaste a trabajar con ellos, es probable que estés en tu periodo personal para poder inscribirte a beneficios médicos. Te dan treinta días a partir de la fecha que recibes tu primer cheque. Dependiendo cuántos elijas, cuáles sean, depende mucho con cuánto es la deducción para esos planes de tu cheque. Y son deducciones semanales. Pero si gustas, te puedo dar en-- más información. Solo necesito los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social. Oook, veintiocho y dieciséis. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Ah, diecisiete veintidós West Perez Avenue en Valencian, California. Ah, cero tres diecinueve de enero de 1988. Am, era... diecisiete veintidós West... ¿qué era lo que seguía? Perez. Perez Avenue. Okey. ¿Y tu fecha de nacimiento, por favor? Ah, cero tres diecinueve ocho ocho. Okey. ¿Y tu número todavía sigue siendo cinco, cinco, nueve, tres, treinta y uno, cincuenta y dos sesenta y ocho? Sí. ¿Y tienes un correo electrónico que te gustaría que pusiera? Sí. ¿Cuál es? Luisventurajose3... arroba gmail punto com. ¿Luis Ventura José dijiste? Ajá, sí, tres. Es todo pegado. Sí. Arroba... ¿diste gmail punto com? Sí. Okey. Luisventurajose3@gmail.com. Permíteme. ¿Y gustarías que te mandara el guía de beneficios a tu correo electrónico? Ese guía tiene los precios de los planes que ellos ofrecen y los planes que sean. Sí. Ajá. Oh, sí, por favor. Te mando ahorita. Pues también te los puedo explicar si quieres. Permíteme. Puedes enviarme el archivo, si no, si quieres. Okey. Am, ya te lo acabo de enviar. ¿Me puedes verificar que lo has recibido, por favor? Va a llegar de un correo que dice info... Arroba benefitsinacard punto com. Aaam, no todavía. ¿Es luisventurajose3@gmail.com? También puedes checar tu bandeja de spam y el que dice junk, cause a veces lo manda allí. Oook. Vamos a ver. Oh, sí, ya, ya he ido. So, ese es el guía de beneficios. Sí. Ajá. Am, te iba a decir que el último día que tú tienes para inscribirte, si es que te interesa, sería enero ocho. El 8 de enero. Ok. Ah, entonces está bien. Sí, está-- falta poquito, está bien. Okey. ¿Quieres que te explique los planes o tú los querías ver solo? Am, si me lo puedes explicar, está bien. Algo, algo. Está bien. Okey, am. So, ellos ofrecen diferentes planes, ya dependiendo el plan que elijas, cuantos sean, depende mucho con cuánto sea la deducción de tu cheque. El primer plan que te voy a explicar se llama el Stay Healthy, MSTLRX. Sí. Es un plan preventivo, so solo te va a cubrir como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs... Am, pero no te va a cubrir ninguna visita médica, que vayas al doctor porque estás enfermo... No te va a cubrir tampoco... sala de emergencias, ni

cirugías, ni citas al hospital, nada de eso. Es para servicios preventivos. Este se llama el MSTLRX, también requiere que tengas en la red y utilices sus prove-proveedores preferidos para tener cobertura al cien por ciento. Este plan también incluye algo que se llama Walmart Health Virtual Care, que te da asistencia con, eh, proveedores médicos virtualmente. Y también incluye beneficios para los medicamentos con Alexa y ofrece una membresía con Free or Amp que te da acceso a medicamentos genéricos, pero a un precio más barato. Pero como te dije, el plan Stay Healthy MCC 11 X solamente son para servicios preventivos. Si es cada plan para el plan de empleados de \$16,80 de tu cheque. También hay otros tres planes. Llaman los VIPs. Hay el estándar, el plus y el prime. Estos son los que sí te van a cubrir visitas médicas si es que te enfermas, visitas al hospital, sala de emergencias, hasta algunas cirugías. Pero los VIPs no te van a cubrir las visitas preventivas o no te van a cubrir con los chequeos hospitalares, solo cubren visitas médicas si es que ya estás enfermo y tiene que ir al hospital doctor, pero no servicios preventivos. Con los VIPs no requieren que te mantengas en la red, puedes estar adentro de la red o afuera de la red para recibir cobertura. También ofrecen beneficios para los medicamentos, pero con Pharma Bill, que dependiendo el medicamento genérico cada vez puedes pagar diez, treinta, treinta dólares y para los no genéricos ofrecen un clase de descuento. Estos tres planes también incluyen Walmart Health Virtual Care y la diferencia entre los tres es que de los tres el más básico va a ser el estándar porque no te va a cubrir ni unidad de cuidados intensivos, reubestación, ni ninguna cirugía preventiva que vayas a ocupar. Mientras que el VIP Plus y el Prime sí lo hacen. De los tres el que te va a pagar un poquito más para las visitas va a ser el VIP Prime. Te voy a dar un ejemplo. Si es que vas a la sala de emergencias con el VIP Standard, ese plan solo te cubre cincuenta dólares por día, máximo de dos días, comparado si vas con el VIP Plus, ellos te cubren cien dólares por día, máximo de dos días y con el VIP Prime te cobrarían una tarifa fija de ciento cincuenta dólares por día, el máximo de dos días. Si es que seleccionas entre esos tres planes VIPs, el estándar para empleados es de diecisiete dólares y sesenta y seis centavos semanales, el VIP Plus es de treinta y un dólares y sesenta y un centavos. Y el VIP- Por semana. Prime sería... Correcto. Y luego el VIP Prime es de cuarenta y tres dólares y veintiocho centavos semanales. Sí, todos estos planes son cada semana, deducciones semanales de tu cheque. Y también hay un cuarto- Esos, esos planes más caros ¿qué cubren? Este, todo, pues, todo, ¿verdad? ¿Cuándo dices todos a qué te refieres? Como... Dental y eso no. Visitas en dental, ajá, ¿no? Estos planes, los que acabo de explicar solo cubren tus visitas. Si vas al doctor enfermo, al hospital porque te lastimaste, sala de emergencias, cirugías y urgent care. Ya si quisieras agregar plan dental, sí lo ofrecen, pero eso ya tiene su deducción aparte. Oook. Sí, señor. Y te iba a decir que también hay un cuarto plan que se llama el Stay Healthy MCC-Enhanced. Con el MCC-Enhanced, ese es el único que te cubre el cuidado preventivo. So, te cubriría como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs, y también te cubre las visitas al doctor, si estás enfermo, visitas al hospital, sala de emergencias. Comparado a los que te acabo de explicar, los otros te cubren uno o el otro, pero con el Stay Healthy MCC-Enhanced te cubre los dos beneficios. Sin embargo, con este plan también te tienes que mantener en la red para recibir cobertura y tiene sus copagos que los otros planes no tienen. So, para las visitas de atención primaria estarías limitado a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia. El copago en eso sería de diez dólares por visita. Para visitas de atención especialidad, estarías limitado a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia y el copago es de sesen--

cincuenta dólares por visita. Para visitas de atención de urgencia, estarías limitado a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia y el copago es de sesenta dólares por visita. Como tienes beneficios del parte cuidado preventivo y de parte de la área médica, tienes beneficios para los medicamentos con Alexa y también con Pharma Bill, pero para los medicamentos preventivos, la opción de farmacia tendrías que dar, tiene un surtido de treinta días y tendrías que dar un copago de cinco dólares. Para opción de pedido por correo, hubieras un surtido de noventa días y el copago sería de quince dólares. También este plan ofrece el Walmart Health Virtual Care y como dije, este es el que ofrece los dos beneficios. Yo también te cubriría tarifas fijas en el área de beneficio admisional, hospital, beneficios de hospitalización, cirugía en el hospital, atención en consultorio, sala de emergencias. Si es que seleccionas el Stay Healthy MCC-Enhanced, pagarías u-una deducción semanal para el plan de empleados de cuarenta y tres dólares y setenta y seis centavos. Y también, pues ya, esos son los únicos planes médicos y también ofrecen beneficios de-Opciones adicionales que ya sería el plan dental, el de visión, incapacidad a corto plazo, enfermedades crónico típicas con beneficio para el cáncer, vida término, veinticuatro horas grupo de accidentes. Pero todos esos beneficios adicionales tienen sus deducciones aparte, ah, que se tendrían que agregar. So, por ejemplo, para el plan de visión, el plan de empleado es de dos dólares y quince centavos semanales. El de dental para empleado es de tres dólares y sesenta y tres centavos semanales. Incapacidad a corto plazo para un empleado. Trabajando activos de veinte horas o más por semana, sería una adición semanal de tres dólares y noventa y cuatro centavos. Y para-- Me olvidé de comentar que para los planes médicos, eso sería el State Health DMC, los tres VIP y el plan el dental y el de visión están bajo una reglación del IRS que se llama Sección ciento veinticinco. So, lo que Sección ciento veinticinco es, es te permite pagar esos planes con dólares antes de las taxes, antes de que te quiten las taxes. Ah... Sí, de veinte. Pero para cancelar ese plan que está bajo esa reglación o a-agregar dependes, tienes que estar en el periodo de inscripción de la compañía que es en el mes de octubre o estar en tu periodo personal, que sería nada pasando enero ocho. Porque hay que decir que te inscribes y ese plan está bajo la reglación y luego ya llamas el nueve de enero queriendo quitarlo, te van a decir que te vas a tener que esperar hasta que la compañía esté en inscripción abierta, que es en el mes de octubre para Partners Personal. Ajá, ok. Ok. Entonces, este, voy a leer todo y, este, voy a tratar de, de tomar una decisión, este, antes de, de, de-- la fecha este... De 8 de enero, ¿okay? Sí, okay. Sí, está muy bien. Muchísimas gracias. De nada, que tengas un buen día. Igualmente tú, adiós.

## 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. Tal de Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Ah, sí, buenas tardes.

Speaker speaker\_1: ¿Cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Ah, disculpa, mi pregunta es, este, ¿cómo está eso de los beneficios?

Speaker speaker\_1: Am, estás empe-

Speaker speaker\_2: ¿Vale?

Speaker speaker\_1: ¿Estás trabajando con una agencia, apenas empezaste a trabajar con una?

Speaker speaker\_2: Sí, con Partner Personal.

Speaker speaker\_1: Okey. Am, si quieres me puedo meter a tu archivo y te doy información. Am, so si empezaste a trabajar con ellos, es probable que estés en tu periodo personal para poder inscribirte a beneficios médicos. Te dan treinta días a partir de la fecha que recibes tu primer cheque. Dependiendo cuántos elijas, cuáles sean, depende mucho con cuánto es la deducción para esos planes de tu cheque. Y son deducciones semanales. Pero si gustas, te puedo dar en-- más información. Solo necesito los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social.

Speaker speaker\_2: Oook, veintiocho y dieciséis.

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

Speaker speaker\_2: Ah, diecisiete veintidós West Perez Avenue en Valencian, California. Ah, cero tres diecinueve de enero de 1988.

Speaker speaker\_1: Am, era... diecisiete veintidós West... ¿qué era lo que seguía?

Speaker speaker\_2: Perez. Perez Avenue .

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Y tu fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_2: Ah, cero tres diecinueve ocho ocho.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Y tu número todavía sigue siendo cinco, cinco, nueve, tres, treinta y uno, cincuenta y dos sesenta y ocho?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: ¿Y tienes un correo electrónico que te gustaría que pusiera?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: ¿Cuál es?

Speaker speaker\_2: Luisventurajose3... arroba gmail punto com.

Speaker speaker\_1: ¿Luis Ventura José dijiste?

Speaker speaker\_2: Ajá, sí, tres. Es todo pegado. Sí.

Speaker speaker\_1: Arroba... ¿diste gmail punto com?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_2: Luisventurajose3@gmail.com.

Speaker speaker\_1: Permíteme. ¿Y gustarías que te mandara el guía de beneficios a tu correo electrónico? Ese guía tiene los precios de los planes que ellos ofrecen y los planes que sean.

Speaker speaker\_2: Sí. Ajá. Oh, sí, por favor.

Speaker speaker\_1: Te mando ahorita. Pues también te los puedo explicar si quieras. Permíteme.

Speaker speaker\_2: Puedes enviarme el archivo, si no, si quieras.

Speaker speaker\_1: Okey. Am, ya te lo acabo de enviar. ¿Me puedes verificar que lo has recibido, por favor? Va a llegar de un correo que dice info... Arroba benefitsinacard punto com.

Speaker speaker\_2: Aaam, no todavía.

Speaker speaker\_1: ¿Es luisventurajose3@gmail.com? También puedes checar tu bandeja de spam y el que dice junk, cause a veces lo manda allí.

Speaker speaker\_2: Oook. Vamos a ver. Oh, sí, ya, ya he ido.

Speaker speaker\_1: So, ese es el guía de beneficios.

Speaker speaker\_2: Sí. Ajá.

Speaker speaker\_1: Am, te iba a decir que el último día que tú tienes para inscribirte, si es que te interesa, sería enero ocho. El 8 de enero.

Speaker speaker\_2: Ok. Ah, entonces está bien. Sí, está-- falta poquito, está bien.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Quieres que te explique los planes o tú los querías ver solo?

Speaker speaker\_2: Am, si me lo puedes explicar, está bien. Algo, algo. Está bien.

Speaker speaker\_1: Okey, am. So, ellos ofrecen diferentes planes, ya dependiendo el plan que elijas, cuantos sean, depende mucho con cuánto sea la deducción de tu cheque. El primer plan que te voy a explicar se llama el Stay Healthy, MSTLRX.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Es un plan preventivo, so solo te va a cubrir como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs... Am, pero no te va a cubrir ninguna visita médica, que vayas al doctor porque estás enfermo... No te va a cubrir tampoco... sala de emergencias, ni cirugías, ni citas al hospital, nada de eso. Es para servicios preventivos. Este se llama el MSTLRX, también requiere que tengas en la red y utilices sus prove-proveedores preferidos para tener cobertura al cien por ciento. Este plan

también incluye algo que se llama Walmart Health Virtual Care, que te da asistencia con, eh, proveedores médicos virtualmente. Y también incluye beneficios para los medicamentos con Alexa y ofrece una membresía con Free or Amp que te da acceso a medicamentos genéricos, pero a un precio más barato. Pero como te dije, el plan Stay Healthy MCC 11 X solamente son para servicios preventivos. Si es cada plan para el plan de empleados de \$16,80 de tu cheque. También hay otros tres planes. Llaman los VIPs. Hay el estándar, el plus y el prime. Estos son los que sí te van a cubrir visitas médicas si es que te enfermas, visitas al hospital, sala de emergencias, hasta algunas cirugías. Pero los VIPs no te van a cubrir las visitas preventivas o no te van a cubrir con los chequeos hospitalares, solo cubren visitas médicas si es que ya estás enfermo y tiene que ir al hospital doctor, pero no servicios preventivos. Con los VIPs no requieren que te mantengas en la red, puedes estar adentro de la red o afuera de la red para recibir cobertura. También ofrecen beneficios para los medicamentos, pero con Pharma Bill, que dependiendo el medicamento genérico cada vez puedes pagar diez, treinta, treinta dólares y para los no genéricos ofrecen un clase de descuento. Estos tres planes también incluyen Walmart Health Virtual Care y la diferencia entre los tres es que de los tres el más básico va a ser el estándar porque no te va a cubrir ni unidad de cuidados intensivos, reubestación, ni ninguna cirugía preventiva que vayas a ocupar. Mientras que el VIP Plus y el Prime sí lo hacen. De los tres el que te va a pagar un poquito más para las visitas va a ser el VIP Prime. Te voy a dar un ejemplo. Si es que vas a la sala de emergencias con el VIP Standard, ese plan solo te cubre cincuenta dólares por día, máximo de dos días, comparado si vas con el VIP Plus, ellos te cubren cien dólares por día, máximo de dos días y con el VIP Prime te cobrarían una tarifa fija de ciento cincuenta dólares por día, el máximo de dos días. Si es que seleccionas entre esos tres planes VIPs, el estándar para empleados es de diecisiete dólares y sesenta y seis centavos semanales, el VIP Plus es de treinta y un dólares y sesenta y un centavos. Y el VIP-

Speaker speaker\_3: Por semana.

Speaker speaker\_1: Prime sería... Correcto. Y luego el VIP Prime es de cuarenta y tres dólares y veintiocho centavos semanales. Sí, todos estos planes son cada semana, deducciones semanales de tu cheque. Y también hay un cuarto-

Speaker speaker\_3: Esos, esos planes más caros ¿qué cubren? Este, todo, pues, todo, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: ¿Cuándo dices todos a qué te refieres?

Speaker speaker\_3: Como...

Speaker speaker\_1: Dental y eso no.

Speaker speaker\_3: Visitas en dental, ajá, ¿no?

Speaker speaker\_1: Estos planes, los que acabo de explicar solo cubren tus visitas. Si vas al doctor enfermo, al hospital porque te lastimaste, sala de emergencias, cirugías y urgent care. Ya si quisieras agregar plan dental, sí lo ofrecen, pero eso ya tiene su deducción aparte.

Speaker speaker\_3: Oook.

Speaker speaker\_1: Sí, señor. Y te iba a decir que también hay un cuarto plan que se llama el Stay Healthy MCC-Enhanced. Con el MCC-Enhanced, ese es el único que te cubre el cuidado preventivo. So, te cubriría como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs, y también te cubre las visitas al doctor, si estás enfermo, visitas al hospital, sala de emergencias. Comparado a los que te acabo de explicar, los otros te cubren uno o el otro, pero con el Stay Healthy MCC-Enhanced te cubre los dos beneficios. Sin embargo, con este plan también te tienes que mantener en la red para recibir cobertura y tiene sus copagos que los otros planes no tienen. So, para las visitas de atención primaria estarías limitado a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia. El copago en eso sería de diez dólares por visita. Para visitas de atención especialidad, estarías limitado a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia y el copago es de sesen-- cincuenta dólares por visita. Para visitas de atención de urgencia, estarías limitado a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia y el copago es de sesenta dólares por visita. Como tienes beneficios del parte cuidado preventivo y de parte de la área médica, tienes beneficios para los medicamentos con Alexa y también con Pharma Bill, pero para los medicamentos preventivos, la opción de farmacia tendrías que dar, tiene un surtido de treinta días y tendrías que dar un copago de cinco dólares. Para opción de pedido por correo, hubieras un surtido de noventa días y el copago sería de quince dólares. También este plan ofrece el Walmart Health Virtual Care y como dije, este es el que ofrece los dos beneficios. Yo también te cubriría tarifas fijas en el área de beneficio admisional, hospital, beneficios de hospitalización, cirugía en el hospital, atención en consultorio, sala de emergencias. Si es que seleccionas el Stay Healthy MCC-Enhanced, pagarías u-una deducción semanal para el plan de empleados de cuarenta y tres dólares y setenta y seis centavos. Y también, pues ya, esos son los únicos planes médicos y también ofrecen beneficios de-Opciones adicionales que ya sería el plan dental, el de visión, incapacidad a corto plazo, enfermedades crónico típicas con beneficio para el cáncer, vida término, veinticuatro horas grupo de accidentes. Pero todos esos beneficios adicionales tienen sus deducciones aparte, ah, que se tendrían que agregar. So, por ejemplo, para el plan de visión, el plan de empleado es de dos dólares y quince centavos semanales. El de dental para empleado es de tres dólares y sesenta y tres centavos semanales. Incapacidad a corto plazo para un empleado. Trabajando activos de veinte horas o más por semana, sería una adición semanal de tres dólares y noventa y cuatro centavos. Y para-- Me olvidé de comentar que para los planes médicos, eso sería el State Health DMC, los tres VIP y el plan el dental y el de visión están bajo una reglación del IRS que se llama Sección ciento veinticinco. So, lo que Sección ciento veinticinco es, es te permite pagar esos planes con dólares antes de las taxes, antes de que te quiten las taxes. Ah...

Speaker speaker\_4: Sí, de veinte.

Speaker speaker\_1: Pero para cancelar ese plan que está bajo esa reglación o a-agregar dependes, tienes que estar en el periodo de inscripción de la compañía que es en el mes de octubre o estar en tu periodo personal, que sería nada pasando enero ocho. Porque hay que decir que te inscribes y ese plan está bajo la reglación y luego ya llamas el nueve de enero queriendo quitarlo, te van a decir que te vas a tener que esperar hasta que la compañía esté en inscripción abierta, que es en el mes de octubre para Partners Personal.

Speaker speaker\_4: Ajá, ok. Ok. Entonces, este, voy a leer todo y, este, voy a tratar de, de tomar una decisión, este, antes de, de, de-- la fecha este...

Speaker speaker\_1: De 8 de enero, ¿okay?

Speaker speaker\_4: Sí, okay. Sí, está muy bien. Muchísimas gracias.

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

Speaker speaker\_4: Igualmente tú, adiós.