

## Transcript: Estefania

**Acevedo-6196343993843712-6741191675133952**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Hola, mi nombre es Eulalia Jiménez. Hola, ¿cómo te puedo ayudar? Sí, yo trabajo para, ah, las hospitali de la agencia. Ajá. Y yo que-- llené un, un formulario ahorita para, para una aseguranza, pero no entiendo bien ni sé qué es lo que cubre ni... O sea, no tengo información. Ok, ah... No, que- ¿Con qué agencia, perdón, que estás trabajando? HSS. Ok. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social? 7863. Ok, permíteme. Yo apenas la acabé de llenar. No sé si quedó bien llena, si no quedó bien, o sea, es que es bien complicado para mí. Ok, dame un segundo... So, si quieres yo lo puedo hacer por teléfono. Ah, ya que estás llamando. No, ok, está bien, perfecto. Es que me gustaría saber, porque yo tengo-- O sea, ¿qué medicinas cubre o cómo funciona? Porque- So, lo de las medicinas, las medicinas que cubren, no voy a tener la información, pero sí te puedo explicar, um, qué es que te cubre. Pero del- Ok. La lista de los medicamentos no tenemos. Um, por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento, por favor? Es el 764 de la Broadway en Chelsea y mi fecha de nacimiento en noviembre 12 de 1965. ¿Y cuál es el estado? Massachusetts. Gracias. Tengo seis, uno, siete, ocho, veintisiete, cuarenta y uno, cincuenta y nueve como tu número de teléfono. ¿Eso sí es correcto? Es correcto. Ok. Y luego tengo bettyb-- bettytb@ol.com. ¿Eso sí es correcto? También es correcto. Ok. So, ¿tienes preguntas sobre los beneficios médicos? Sí, yo quiero saber, eh, qué, qué cubre, cuánto cuesta, cada cuánto te sacan el dinero, cómo funciona. Ok, so, las deducciones son semanales. So, cada semana, dependiendo cuántos elijas, cuáles sean, cada semana te van sacando la deducción de tu cheque para ese plan. Ah... ¿Cuánto te saldría? Solo depende cuántos elijas. Ah, so, si quieres te los explico y, pues, me dices cuál es el que quieres y yo te dejo- Pero ¿cuál- cuáles son los planes? Perdón. Sí, por eso, si quieres te explico los planes. Oh, ok, perfecto. ¿Ya tienes el libro allí? No, yo no tengo nada en mi mano. Oh, no tienes. Ok. O sea, o sea, a mí me mandó uno de los... el que-- con el que yo me comunico. Él me mandó un link y era solamente para llenar... o sea, para rellenar como lo que quieres y escoger el precio, pero ahí no decía nada de, de la información de lo que, de lo que es. Ok, listo. Ok, pues si quieres te mando el guía de beneficios a tu correo electrónico. Ese guía tiene todos los planes que ellos ofrecen, más aparte los, los precios de esos planes. So, si quieres ahorita te lo mando y mientras que yo te lo explico, tú lo puedes estar viendo. Ok. Permíteme y te lo mando. Ok, ya te lo envié a tu correo electrónico. ¿Me puedes verificar si lo has recibido, por favor? Dame un segundito, por favor. Estoy tratando de ver si lo puedo abrir en mi tableta, pero por alguna razón no encuentro mi email en la tableta. Sería más fácil para mí, pero... puede ser que se me . Ay, un minutito. ¿Viene el nombre de...? Va a venir de un correo que dice info@benefitsinacard.com. Info guía de

beneficios. Gracias Rafa por contactarnos. Ah, ok. Y si quieres ya te los puedes empezar a explicar. Pensé en: "Yo no lo puedo abrir en la tableta, sería más fácil para mí". Sí, lo abro, pero... Ok. Estoy en pequeño. Ok, explícame por qué pues no, no, no. Ok, so, ellos solamente ofrecen, ah... Ellos ofrecen tres, ah, planes médicos. El primero que te voy a explicar es el único plan que ofrece el cuidado de... preventivo, que sería como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STD y hasta algunas consultas, y también cubre si vas al médico porque te enfermas, si vas al hospital, al urgent care, a la sala de emergencias. Es el único plan de los tres que te cubre esas dos áreas. Ya los otros dos, solamente te cubre uno, el de cuidado preventivo, que sería como tus visitas anales, y ya el otro solamente te cubre visitas médicas, ya si vas al doctor porque te enfermas. Pero el que ahorita te voy a explicar es el único de los tres que ofrece los dos beneficios. So, este se llama el Stay Healthy MS Enhance. So, con el Stay Healthy MS Enhance, sí requiere que te mantengas en la red y tienes que pagar copagos en unas áreas. So, las visitas de atención primaria tendrías que pagar un copago de diez dólares por visita y estarías limitada a cuatro visitas anales por persona o diez por familia. Para visitas de atención necesaria, tendrías que pagar un copago de cincuenta dólares por visita y estuvieras limitada a cuatro visitas anales por persona o diez por familia. Para visitas de atención de urgencia, tendrías que pagar un copago de sesenta dólares por visita y estuvieras limitada a cuatro visitas anales por persona o diez por familia y tienes cobertura- Perdóname, ¿pero dónde te estás leyendo eso? Porque yo no lo estoy viendo. Ah, so, el que dice Stay Healthy MS Enhance. Ah, porque este dice Stay Hel-- pero no dice... Tú tienes que... Ok, so, tengo que ir más para abajo. Ok, un poco pa-- Ok. Entonces, eso me dices que tengo cuatro, cuatro visitas. Mm-hm. ¿Y tengo un copago de cuánto? ¿Tengo que pagar cincuenta dólares, por qué? Dependen las... So, si quieres, empiezo de nuevo, para que lo veas mientras que... Pues creo que te perdí. Te perdí, sí. Ok. Ok, so, como dije, este es el único plan de los tres que te cubre el cuidado preventivo y las visitas médicas. So, ofrecen tres diferentes planes médicos. Este es el único que te va a cubrir las visitas preventivas, que serían como tus visitas anales, una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs. También te va a cubrir una tarifa fija para las visitas médicas, si tienes que ir al doctor, al hospital, a la sala de emergencia. Ya los otros dos solamente te cubre un beneficio, no te cubren las dos cosas. Este es el único que te va a cubrir el cuidado preventivo y las visitas médicas. Para visitas de atención de primaria, estarías limitada a cuatro visitas anales por persona o diez por familia y requiere un copago de diez dólares. Para visitas de atención necesarias, estarías limitada a cuatro visitas anales por persona o diez por familia y requiere un copago de cincuenta dólares por visita. Para visitas de atención de urgencia, estarías limitada a cuatro visitas anales por persona o diez por familia y el copago de ese es de sesenta dólares por visita. Tienes beneficios para los medicamentos preventivos con Alexa, pero tienes que pagar un copago. So, por ejemplo, para la opción de farmacia tendrías un surtido de treinta días y el copago es de cinco dólares. Para los medicamentos genéricos, esos no están cubiertos. Opción de pedido por correo, tendrías un surtido de noventa días y el copago sería de quince dólares. Medicamentos de marca tampoco no están cubiertos. Ah, pero también tienes beneficios para-- con PharmaBill, que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares, dependiendo del medicamento genérico que sea. Y para los no genéricos, 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

cubre una tarifa fija dependiendo para el servicio que vayas en el hospital. So, por ejemplo, beneficios de admisión al hospital. Este plan te cubre mil dólares por día, el máximo de un día. Beneficios de hospitalización, te cubriría cien dólares por día, el máximo de treinta días. También cubriría una tarifa fija para la sala de emergencias de doscientos cincuenta. Si es que eliges el Stay Healthy MS Enhance, pagarías una adhesión semanal de cuarenta y dos dólares y sesenta y un centavos de tus cheques semanales. Am, y con este plan, si requieres mantenerte en la red, solamente puedes utilizar sus proveedores preferidos. Am, ese es el primer plan. Luego, el segundo plan que te voy a explicar se llama el VIP Standard. Con el VIP Standard, ese no te requiere que te mantengas en la red, puedes utilizar proveedores afuera o adentro de la red y todavía recibir cobertura. Pero este plan solamente te cubriría como visitas al doctor, si ya es que estás enferma, visitas a la sala de emergencias, urgent care, pero no te cubre las visitas de cuidado preventivo. So, no te cubriría como una visita física al año, ni algunas vacunas, ni algunos exámenes de cáncer, de STDs, nada de eso te va a cubrir el VIP Standard. Solamente si vas al médico y ya-- y estás enferma. Y también lo cubre beneficios de unidad de cuidados intensivos, beneficios de percutación, ni ninguna cirugía preventiva que vayas a ocupar. Sí tiene sus beneficios para los medicamentos con Pharmaville, que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares para medicamentos genéricos y para los no genéricos ofrecen un descuento. Este plan también incluye el Virtual Urgent Care, que te da asistencia virtual con proveedores médicos y paga una tarifa fija dependiendo para el servicio para el que vayas. Por ejemplo, si ocupas una cirugía en el hospital, el VIP Standard te cubriría a doscientos cincuenta por día el máximo de un día. Para sala de emergencias te cubriría cincuenta dólares por día el máximo de dos días... Centro de Atención de Urgencias te cubriría una tarifa fija de cincuenta dólares por día, máximo de cuatro días. Si es que eliges este plan para el plan de empleado, sería una deducción semanal de dieciséis dólares y ochenta y un centavos semanales. Eso es para el VIP Standard o para el plan que solamente te cubriría visitas si ya vas al em-- al doctor enferma, pero no te cubre las visitas preventivas. Luego, el último plan que ofrecen es el que se llama el Stay Healthy MS TLRX2. Este plan es el plan preventivo. Eso solo te va a cubrir como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cancer, algunos exámenes de STDs2, pero no te va a cubrir las visitas médicas si es que te enfermas y vas al doctor. So, no te va a cubrir ni la sala de emergencias, ni el urgent care, ni las visitas si tienes que ir al médico porque estás enferma. Solamente te cubriría las visitas preventivas y con el MS TLRX tienes que-- solamente quedarte en la red para recibir cobertura. Tienes tus beneficios con los medicamentos, con Alethar, y ofrece una membresía con que te da acceso a medicamentos más baratos, genéricos y también ofrece el Virtual Urgent Care, que te da asistencia virtual con proveedores médicos. Pero como dije, el Stay Healthy MS TLRX solamente es para esas visitas preventivas. Si es que eliges el Stay Healthy MS TLRX, para empleados es una deducción semanal de quince dólares y sesenta y cinco centavos. So, el, el Stay Healthy MS Enhanced te cubre el cuidado preventivo y también las visitas médicas si es que te enfermas. El Stay Healthy MS TLRX solamente te cubre las visitas preventivas, no te cubre visita-- si vas al doctor porque te enfermas. Y luego el VIP Standard solamente te cubre visitas médicas si es que ya estás enferma, pero no te cubre las visitas preventivas. Lo único que te da los dos beneficios sería el Stay Healthy MS Enhanced. Por eso ese es el primero que te expliqué, porque- O sea que-- o sea que el mejor es el, el primero. Sí, bueno, sí, solo depende en cuánto tú vas al médico. Hay una gente que, pues casi no van a sus

chequeos o no agarran el Stay Healthy MS TLRX y solo ocupan el VIP Standard. Pero hay una gente que sí, sí va a esas cosas o si agarran el MS Enhanced. Solamente de verdad depende en ti en cuánto vayas al médico, en cuanto tú crees que te enfermas... Solo depende. Eh, pregunta: eh, ¿eso, cómo puedes tener el dental y el de la visión? So, eso es algo que-- esas son opciones de beneficios adicionales. Esos tienen sus propias deducciones aparte. Hay que decir que quieres el plan dental-- para el, el plan dental, si eliges el plan de empleado, es una deducción semanal de tres dólares y treinta y ocho dólares de tu cheque. Perdón, tres dólares y treinta y ocho centavos de tu cheque. Para el de visión de empleado es de un dólar noventa y nueve cen-- noventa y nueve centavos semanales. El de vida término para empleados de un dólar y noventa y seis centavos semanales. Pero eso se agregaría con los planes que elijas, porque no tienen un plan que ya tiene eso incluido. Se agrega aparte y tiene su propia deducción. Sí, señora. Pero para el plan, ah, dental, para la visita preventiva te lo cubre al cien por ciento. Algo básico, al-- como la limpieza de dientes, te lo cubre el ochenta por ciento. Restauración básica, como si te tienen que llenar una carie, eso se cubre al ochenta por ciento. Los rayos X al ochenta por ciento. Tiene su máximo anual de quinientos dólares y tendrías que dar un deducible de una vez. Dependiendo qué plan elijas, tiene mucho que ver con cuánto sea el deducible. So, si eliges el plan así de empleado, sería de cincuenta dólares, pero si eliges el plan de familiar, sería de ciento cincuenta. Mmm. Mmm. ¿Y, y se puede o no se puede cancelar en, en cualquier momento? Ah, déjame ver si tienes una red. Ah, sí, en cualquier momento tú puedes quitar los planes. No tienen ninguna regulación que dice que te tienes que quedar con ellos. Ah, ¿cómo encuentro los, los, los hospitales que están en la red? Am, yo te puedo dar el número del multiplan, así se llama. Multiplan es el número que llamarías para encontrar la lista de los proveedores que toman esa aseguranza. Antes iba a decir que para los dos MS, el primero que te expliqué y el que se dice MS TLRX2, con esos dos sí te tienes que mantener en la red, pero con el VIP Standard, am, siempre-- no te tienes que mantener en la red. Puedes utilizar proveedores afuera o adentro de la red siempre y cuando tomen esa aseguranza. Pero yo te puedo dar ese número. Sí, porque... O sea que lo que a mí me interesa en realidad es poder estar siempre en el mismo... O sea, poder continuar con, con, con los doctores que yo tengo, eso es lo que me interesa. Ok, sí, si gusta se lo puedo dar y pues puedes preguntar. Me dices cuando estés lista y te puedo dar el número. Estoy lista. Ok, va a ser ocho cero cero, cuatro cinco siete Ok. Catorce cero tres. Catorce cero tres. Si es que eliges, ah... Si es que eliges el MSTL DX, ese va a ser con noventa grados, así se llama, el nombre de la aseguranza. Y si es que eliges el VIP Standard, ese va a ser APL. Y si es que eliges el primero que te expliqué, que se dice MS Enhanced, ese va a ser con noventa grados de la parte de cuidado preventivo y con la parte de así de... doctor, si es que te enfermas, va a ser con APL. Yo se lo preguntaría, si toman esos dos. Y ellos- Ahá. Y sí te iba a decir que te dan una ventanilla para inscribirte. So déjame ver cuándo es el último día que tú tienes para inscribirte. Permíteme. El último día que tú tendrías para decidir y llamar, si es que te quieres inscribir, va a ser el 31 de, de enero. O sea, ¿casi? Sí, so para el otro viernes es el último día que tendrías para inscribirte. Ya si te pasas el 31, tendrías que esperar hasta que la compañía esté en inscripción abierta con com-- con su compañía. Pero de... creo que ese es al fines del año, si no me equivoco. Am, déjame ver. Si es que te pasas, eh, y no llamas el 31, antes del 31, tendrás que esperar- Hasta en el mes de octubre que ellos estén en periodo de inscripción otra vez para inscribirte. ¡Guau! ¡Guau! Eso está muy lejos. Sí, so solo te dan dos

temporadas para inscribirte en tu periodo personal, que son los primeros treinta días de la fecha que recibes tu primer cheque. Ya si te pasas esa fecha, tienes que inscribirte con la compañía, cuando ellos ya están con todos los empleados en inscripción abierta, pero para ellos es en el mes de... pues sí, hasta ya, pues como dicen, a fines del año. Sí, porque lo que pasa es que yo, yo quería esperar porque, porque usualmente me dan el, el Mass Health, pero ahorita, pues tengo que esperar, entonces no sé cómo va a ser. Entonces, ese, eso es lo que me... O sea, no, no me puedo pasar del 31 con ustedes. Sí, correcto, porque si te pasas, am, te van a-- y llamas, hay que decir, ya en... Ay, perdón, déjame, déjame asegurarme. Ay, perdón. Déjame asegurarme que te di la fecha correcta. Es que apenas me di cuenta. Ah, dame un segundo. Ok, perdón, tenía la fecha incorrecta. So, el último día que tú tienes para inscribirte va a ser el 28. Perdón, yo tenía el... que no era. So, el último día que se dan los treinta días para ti sería el 28 de enero. 28 de enero, ¡guau! So, no el 31, el 28. So, el martes. Ah, ¿y, y yo puedo...? Ok, porque me dijiste que el, el segundo plan, ¿cuánto cuesta? Am, ¿cuál, el VIP o el MSTLTX? El que... es que no me acuerdo qué es lo que, qué es lo que mejor. O sea, yo necesito como cuando yo necesite ir al hospital, poder ir al hospital. Porque estás enferma, ¿correcto? O porque vas como una visita física. O sea, yo tengo, por ejemplo, tengo una cita... No, yo tengo una enfermedad. Ah, ok. Entonces, o sea, no- Esto ya no es de... Es diario. No voy constantemente, pero sí voy... Pues diga, o sea, no sé, no sé cuándo te vas a enfermar. O sea, porque, por ejemplo, el año pasado- Porque estás enferma. Ok, so, el, ya, ese sería el, entre el VIP Standard y el MS Enhanced. El MS Enhanced es el que te cubre el cuidado preventivo y también la área médica. Luego el VIP Standard es el que solamente te cubre si vas al doctor porque ya estás enferma. Luego el TLTX es el que... como para decir como para una visita física al año. Entonces, yo creo que yo, yo, yo quisiera coger el primero. Que me cubre todo. Ok. So, para ese... para el plan de empleado es de cuarenta y dos dólares y sesenta y un centavos semanales. Sí, y, y aparte de eso, yo lo quisiera agregar lo del dental. Ajá. Y con dental eso es tres dólares y treinta y ocho centavos semanales. So, sería tu total para esos dos, cuarenta y cinco dólares y noventa y nueve centavos semanales. ¿Y cuánto me dijiste que costaba el visión? Un dólar y noventa y nueve centavos. So, se agrega de--Sería cuarenta y siete dólares y noventa y ocho centavos semanales. Yo creo que el de la visión no, no me lo tendría este plan. Ok, so, con el médico y el de dental, esa es una deducción semanal de cuarenta y cinco dólares y noventa y nueve centavos. Ok. ¿Ok? So, si le das permiso a HSS- Solo que-- solo que sí me pre-- lo que sí me-- O sea, lo que sí me preocupa es saber si, si el hospital donde yo voy está en la red, porque es que ahí es donde a veces es complicado. Ok, so, yo llamaría a ese número que te di del Multiplan, porque como el plan médico que elegiste sí requiere que te mantengas en la red, yo llamaría a ese número y preguntaría . Porque ellos te dejarían saber. ¿Multiplan me dijiste que se llama, verdad? Sí, señora. Pero ¿si quieres que ya te inscriba o quieres llamar primero y luego llamar pa atrás? Pero yo me puedo escribir y, y llamar después y en caso tal cambiar, ¿no? ¿O no se puede cambiar? Sí, sí. Ok. Tú puedes cancelar en cualquier momento, pero hay que decir que quieres elegir otro plan distinto y ya pasa esa fecha que yo te di, ya no lo vas a poder hacer, porque ya eso es cambiando planes, agregando un plan diferente. So, con que tú hagas esos cambios antes de esa fecha, lo puedes hacer, pero ya cuando se pasa esa fecha, ya lo único que puedes hacer es cancelar. Y ya no se puede abrir hasta, hasta octubre. Correcto. Guau. Grave, grave, grave, grave. Pero... Ah, porque es que... Pero es que me pasaría lo mismo con el segundo, con el que me

dijiste que puedo usar cualquier lugar. Ese es el VIP Standard y ese solamente te cubre visitas ya si es que te enfermas y vas al doctor, pero no te cubre las visitas preventivas. Um, siempre y cuando lo tomen, sí lo puedes usar, porque no te tienes que mantener en la red. Pero siempre y cuando el, el médico donde te tú vayas y lo tomen, pues sí, lo puedes usar, porque eso no requiere que tú solamente utilices sus proveedores. Los únicos que sí son los dos MS, el TelRX y el Enhanced, son los que a fuerzas tienes que quedarte en la red. A fuerza tengo que quedarme en la red. Ah... Es que está tan difícil porque, o sea, yo uso dos hospitales. Mm-hm. Entonces, entonces es complicado saber si esos dos hospitales están ahí. Ok, sí, yo no tengo la lista de los, ah, de los hospitales. Tendrías que llamar a ese número. Pues como te digo, tú todavía tienes hasta el martes para inscribirte. No lo tienes que hacer ahorita si no estás segura. Y si no sabes, también puedes llamar allí y ya cuando te digan puedes llamar pa atrás, pero es como tú quieras. Yo creo que mejor voy a escribirme y en caso, en caso, ya dependiendo de lo que ellos me digan, antes del martes vuelvo a llamarlos a ustedes. Porque es que yo estoy tratando de llamarlos a ustedes antier y ayer, pero me decía que por el weather no me podían responder. No, sí, sí, no estábamos. Ah, ¿pero si tú-- so, sí te quieres inscribir? Sí, sí, yo me quiero inscribir. Entonces así por lo menos... O sea, por lo menos sé que tengo algo seguro. Si después me toca buscar otro hospital, es diferente, pero necesito tener el seguro ahorita. Ok, sí, ok. ¿Sí le das permiso a HSS que haga la deducción semanal de cuarenta y cinco dólares y noventa y nueve centavos de tu cheque? Mmm, sí. ¿Ok? Ah, y recuerda que si es que ya no quieres este plan o quieres cambiarlo, lo puedes hacer, ah, nada pasando el martes, ¿ok? Porque si te esperas, te van a decir que te tienes que esperar hasta octubre para cambiarlo, pero en cualquier momento tú puedes cancelar. Ok. ¿Tienes cualquier otra pregunta? Antes iba a decir que... Por favor, permite una o dos semanas a que tu empleado empiece a hacer esa deducción. Ya cuando veas que te hicieron la primera deducción de los cuarenta y dos dólares y sesenta y un centavos... Perdón, los cuarenta y cinco dólares y noventa y nueve centavos de tu cheque, al siguiente lunes de esa primera deducción es cuando esos dos planes se hacen efectos y ya para esa primera semana que tengas cobertura activa, ah, el jueves o el viernes normalmente les mandan las tarjetas. Y si por algún motivo hay que decir que tienes una cita, todavía no tienes tus tarjetas, tú nos puedes llamar a este número y te las enviamos por correo electrónico. Ok, perfecto. Sí, porque, o sea, me, me... Sí, o sea, esta-- es muy, es muy importante para mí esto. Ok, sí, señora. Sí, porque ellos no están en periodo de inscripción hasta octubre. So, sí te tenía que decir la fecha exacta por si es que quieres cambiar algo o agregar dependes. También para agregar dependes tienes que estar en ese periodo. No, pero no, no, no tengo, no tengo pa-- no voy a agregar dependes, no.Ok. Bueno. ¿Tienes cualquier otra pregunta? Mmm... No, creo que por ahora no. Ah... ¿Cuando llamo, siempre me contestas tú o contesta diferente gente? Contest-- ah... A veces contestan diferentes personas, pero siempre dejamos notas. So, vemos las notas de... lo que yo hice o... así para saber bien lo que está pasando. Ok. Ok. Cualquiera te puede ayudar. Y también todos hablamos español. Ok, entonces, eh, el pa-- cuando yo llame a ese, a ese número que se llama Multiplan, yo voy a, a decir que tengo, ¿cómo se llama? ¿Benefits in the car, right? Mmm, sí, señora. Ok. O sea que entonces la pregunta para esta gente sería si me pueden dar la lista de los hospitales que usan esta, el... benefits in the car. Y yo también les dijera el plan que tienes. Tú tienes el MECH. M. E. C. Y luego es E. N. Perdón. Perdón, ¿comienzas atrás? Sí. Es M de mamá. E de Elizabeth. Ok. C de carro. Y luego, E de Elizabeth, N de

Nancy, H de Héctor, A de Ana, N de Nancy, C de casa, E de Elizabeth y D de Diego. MECH enhanced... MES enhanced... Ok. Ok. Ok, so, muchísimas gracias. De nada. Para ahorita mismo. Gracias. De nada, que tengas un buen día y te íbamos a decir que estamos abiertos de ocho a n. a ocho p. m. tiempo oeste, ¿ok? Ok, para... para por, si, alguna pregunta. Pero las preguntas para, para las, las coberturas no me las dan ustedes, ¿verdad? O si por ejemplo, a mí me mandan un bill y yo quiero preguntar s-si es cubierto por ustedes, ¿cómo lo hago? Sí, so, hay que decir que te llega un bill. Tú puedes llamar a este número, am, para ver si ese, esa, esa fecha de ese servicio tú tenías cobertura. Nosotros te vamos a decir si sí o si no, pero también te tien-- te tenemos que transferir aaa la aseguranza, porque ellos te van a decir si ese servicio, am, tiene cobertura o no. Y si sí, cuánto fue, y si-- pero como diciendo si tienes que hablar con, ah, la aseguranza, pero nosotros también te podemos decir si ese día tendrías cobertura activa, pero eso es lo más que te podríamos decir. Ya tendríamos que transferirte a la aseguranza. Con, con los que tú tienes ahorita, con el dental va a ser con APL y con el MECH, como tienes cobertura preventiva y también del lado médico, con la parte preventiva serías con noventa grados y con la parte... médica, ya es si vas enfer-- porque estás enfermo, sería con APL. So, tú puedes llamar a este número y nosotros te transferimos a quién debes de hablar, con, con la persona que tienes que hablar. Y ya de allí los ayuda. Sí, porque la verdad que eso de noventa grados y esos ya, ya, ya me perdí. Sí, no, so, si quieres, am, en otras palabras, pues yo solo llamaría este número y ya nosotros te mandamos donde te tenemos que mandar. Ok, perfecto. Mhm. Sí, porque yo, pues yo no tengo más información. O sea, para-- me dijiste para los plan-- para el, el, el MECH enhanced es noventa grados y para cuál otro es qué? So, como-- el plan que tú elegiste tiene beneficios de, de cuidado preventivo y también es el que te cubre, pues los dos beneficios, el lado de cuidado preventivo y la área así médica, tienes cobertura con dos diferentes... como diciendo aseguranzas. De la parte de cuidado preventivo es con noventa grados y con la parte del área, si vas porque estás enfermo, eso sería con APL. O sea que preventivo significa... Eh. ¿Exámenes normales? Sí. So, eh, las visitas preventi-tivas son visitas que tú vas antes que pase un problema. Como cuando los exámenes de... Mamografías. Eso ya es, ya es... servicios preventivos. Ya la área, sí, que tienes que ir porque te enfermaste, eso no es preventivo porque ya estás enfermo. Mmm, ok, ya entendí. Ok, perfecto. Ok. Entonces, muchísimas gracias. De nada, que tengas un buen día y pues ahí si necesitas algo solo llamas a este número y nosotros te explicamos todo. Ok, muchísimas gracias. De nada, que tengas un buen día. Ok, chao.

## Conversation Format

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

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

Speaker speaker\_2: Hola, mi nombre es Eulalia Jiménez.

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

Speaker speaker\_2: Sí, yo trabajo para, ah, las hospitali de la agencia.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Y yo que-- llené un, un formulario ahorita para, para una aseguranza, pero no entiendo bien ni sé qué es lo que cubre ni... O sea, no tengo información.

Speaker speaker\_1: Ok, ah...

Speaker speaker\_2: No, que-

Speaker speaker\_1: ¿Con qué agencia, perdón, que estás trabajando?

Speaker speaker\_2: HSS.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social?

Speaker speaker\_2: 7863.

Speaker speaker\_1: Ok, permítame.

Speaker speaker\_2: Yo apenas la acabé de llenar. No sé si quedó bien llena, si no quedó bien, o sea, es que es bien complicado para mí.

Speaker speaker\_1: Ok, dame un segundo... So, si quieres yo lo puedo hacer por teléfono. Ah, ya que estás llamando.

Speaker speaker\_2: No, ok, está bien, perfecto. Es que me gustaría saber, porque yo tengo-- O sea, ¿qué medicinas cubre o cómo funciona? Porque-

Speaker speaker\_1: So, lo de las medicinas, las medicinas que cubren, no voy a tener la información, pero sí te puedo explicar, um, qué es que te cubre. Pero del-

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: La lista de los medicamentos no tenemos. Um, por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_2: Es el 764 de la Broadway en Chelsea y mi fecha de nacimiento en noviembre 12 de 1965.

Speaker speaker\_1: ¿Y cuál es el estado?

Speaker speaker\_2: Massachusetts.

Speaker speaker\_1: Gracias. Tengo seis, uno, siete, ocho, veintisiete, cuarenta y uno, cincuenta y nueve como tu número de teléfono. ¿Eso sí es correcto?

Speaker speaker\_2: Es correcto.

Speaker speaker\_1: Ok. Y luego tengo bettyb-- bettyb@ol.com. ¿Eso sí es correcto?

Speaker speaker\_2: También es correcto.



Speaker speaker\_1: Ok. So, ¿tienes preguntas sobre los beneficios médicos?

Speaker speaker\_2: Sí, yo quiero saber, eh, qué, qué cubre, cuánto cuesta, cada cuánto te sacan el dinero, cómo funciona.

Speaker speaker\_1: Ok, so, las deducciones son semanales. So, cada semana, dependiendo cuántos elijas, cuáles sean, cada semana te van sacando la deducción de tu cheque para ese plan. Ah... ¿Cuánto te saldría? Solo depende cuántos elijas. Ah, so, si quieres te los explico y, pues, me dices cuál es el que quieres y yo te dejo-

Speaker speaker\_2: Pero ¿cuál-l cuáles son los planes? Perdón.

Speaker speaker\_1: Sí, por eso, si quieres te explico los planes.

Speaker speaker\_2: Oh, ok, perfecto.

Speaker speaker\_1: ¿Ya tienes el libro allí?

Speaker speaker\_2: No, yo no tengo nada en mi mano.

Speaker speaker\_1: Oh, no tienes. Ok.

Speaker speaker\_2: O sea, o sea, a mí me mandó uno de los... el que-- con el que yo me comunico. Él me mandó un link y era solamente para llenar... o sea, para rellenar como lo que quieres y escoger el precio, pero ahí no decía nada de, de la información de lo que, de lo que es.

Speaker speaker\_1: Ok, listo. Ok, pues si quieres te mando el guía de beneficios a tu correo electrónico. Ese guía tiene todos los planes que ellos ofrecen, más aparte los, los precios de esos planes. So, si quieres ahorita te lo mando y mientras que yo te lo explico, tú lo puedes estar viendo.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Permíteme y te lo mando. Ok, ya te lo envié a tu correo electrónico. ¿Me puedes verificar si lo has recibido, por favor?

Speaker speaker\_2: Dame un segundito, por favor. Estoy tratando de ver si lo puedo abrir en mi tableta, pero por alguna razón no encuentro mi email en la tableta. Sería más fácil para mí, pero... puede ser que se me . Ay, un minutito. ¿Viene el nombre de...?

Speaker speaker\_1: Va a venir de un correo que dice [info@benefitsinacard.com](mailto:info@benefitsinacard.com).

Speaker speaker\_2: Info guía de beneficios. Gracias Rafa por contactarnos. Ah, ok.

Speaker speaker\_1: Y si quieres ya te los puedes empezar a explicar.

Speaker speaker\_2: Pensé en: "Yo no lo puedo abrir en la tableta, sería más fácil para mí". Sí, lo abro, pero... Ok. Estoy en pequeño. Ok, explícame por qué pues no, no, no.

Speaker speaker\_1: Ok, so, ellos solamente ofrecen, ah... Ellos ofrecen tres, ah, planes médicos. El primero que te voy a explicar es el único plan que ofrece el cuidado de... preventivo, que sería como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de

cáncer, algunos exámenes de STD y hasta algunas consultas, y también cubre si vas al médico porque te enfermas, si vas al hospital, al urgent care, a la sala de emergencias. Es el único plan de los tres que te cubre esas dos áreas. Ya los otros dos, solamente te cubre uno, el de cuidado preventivo, que sería como tus visitas anales, y ya el otro solamente te cubre visitas médicas, ya si vas al doctor porque te enfermas. Pero el que ahorita te voy a explicar es el único de los tres que ofrece los dos beneficios. So, este se llama el Stay Healthy MS Enhance. So, con el Stay Healthy MS Enhance, sí requiere que te mantengas en la red y tienes que pagar copagos en unas áreas. So, las visitas de atención primaria tendrías que pagar un copago de diez dólares por visita y estarías limitada a cuatro visitas anales por persona o diez por familia. Para visitas de atención necesaria, tendrías que pagar un copago de cincuenta dólares por visita y estuvieras limitada a cuatro visitas anales por persona o diez por familia. Para visitas de atención de urgencia, tendrías que pagar un copago de sesenta dólares por visita y estuvieras limitada a cuatro visitas anales por persona o diez por familia y tienes cobertura-

Speaker speaker\_2: Perdóname, ¿pero dónde te estás leyendo eso? Porque yo no lo estoy viendo.

Speaker speaker\_1: Ah, so, el que dice Stay Healthy MS Enhance.

Speaker speaker\_2: Ah, porque este dice Stay Hel-- pero no dice...

Speaker speaker\_1: Tú tienes que...

Speaker speaker\_2: Ok, so, tengo que ir más para abajo. Ok, un poco pa-- Ok. Entonces, eso me dices que tengo cuatro, cuatro visitas.

Speaker speaker\_1: Mm-hm.

Speaker speaker\_2: ¿Y tengo un copago de cuánto? ¿Tengo que pagar cincuenta dólares, por qué?

Speaker speaker\_1: Dependen las... So, si quieres, empiezo de nuevo , para que lo veas mientras que... Pues creo que te perdí.

Speaker speaker\_2: Te perdí, sí.

Speaker speaker\_1: Ok. Ok, so, como dije, este es el único plan de los tres que te cubre el cuidado preventivo y las visitas médicas. So, ofrecen tres diferentes planes médicos. Este es el único que te va a cubrir las visitas preventivas, que serían como tus visitas anales, una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs. También te va a cubrir una tarifa fija para las visitas médicas, si tienes que ir al doctor, al hospital, a la sala de emergencia. Ya los otros dos solamente te cubre un beneficio, no te cubren las dos cosas. Este es el único que te va a cubrir el cuidado preventivo y las visitas médicas. Para visitas de atención de primaria, estarías limitada a cuatro visitas anales por persona o diez por familia y requiere un copago de diez dólares. Para visitas de atención necesarias, estarías limitada a cuatro visitas anales por persona o diez por familia y requiere un copago de cincuenta dólares por visita. Para visitas de atención de urgencia, estarías limitada a cuatro visitas anales por persona o diez por familia y el copago de ese es de

sesenta dólares por visita. Tienes beneficios para los medicamentos preventivos con Alexa, pero tienes que pagar un copago. So, por ejemplo, para la opción de farmacia tendrías un surtido de treinta días y el copago es de cinco dólares. Para los medicamentos genéricos, esos no están cubiertos. Opción de pedido por correo, tendrías un surtido de noventa días y el copago sería de quince dólares. Medicamentos de marca tampoco no están cubiertos. Ah, pero también tienes beneficios para-- con PharmaBill, que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares, dependiendo del medicamento genérico que sea. Y para los no genéricos, 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 cubre una tarifa fija dependiendo para el servicio que vayas en el hospital. So, por ejemplo, beneficios de admisión al hospital. Este plan te cubre mil dólares por día, el máximo de un día. Beneficios de hospitalización, te cubriría cien dólares por día, el máximo de treinta días. También cubriría una tarifa fija para la sala de emergencias de doscientos cincuenta. Si es que eliges el Stay Healthy MS Enhance, pagarías una adhesión semanal de cuarenta y dos dólares y sesenta y un centavos de tus cheques semanales. Am, y con este plan, si requieres mantenerte en la red, solamente puedes utilizar sus proveedores preferidos. Am, ese es el primer plan. Luego, el segundo plan que te voy a explicar se llama el VIP Standard. Con el VIP Standard, ese no te requiere que te mantengas en la red, puedes utilizar proveedores afuera o adentro de la red y todavía recibir cobertura. Pero este plan solamente te cubriría como visitas al doctor, si ya es que estás enferma, visitas a la sala de emergencias, urgent care, pero no te cubre las visitas de cuidado preventivo. So, no te cubriría como una visita física al año, ni algunas vacunas, ni algunos exámenes de cáncer, de STDs, nada de eso te va a cubrir el VIP Standard. Solamente si vas al médico y ya-- y estás enferma. Y también lo cubre beneficios de unidad de cuidados intensivos, beneficios de percutación, ni ninguna cirugía preventiva que vayas a ocupar. Sí tiene sus beneficios para los medicamentos con Pharmaville, que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares para medicamentos genéricos y para los no genéricos ofrecen un descuento. Este plan también incluye el Virtual Urgent Care, que te da asistencia virtual con proveedores médicos y paga una tarifa fija dependiendo para el servicio para el que vayas. Por ejemplo, si ocupas una cirugía en el hospital, el VIP Standard te cubriría a doscientos cincuenta por día el máximo de un día. Para sala de emergencias te cubriría cincuenta dólares por día el máximo de dos días... Centro de Atención de Urgencias te cubriría una tarifa fija de cincuenta dólares por día, máximo de cuatro días. Si es que eliges este plan para el plan de empleado, sería una deducción semanal de dieciséis dólares y ochenta y un centavos semanales. Eso es para el VIP Standard o para el plan que solamente te cubriría visitas si ya vas al em-- al doctor enferma, pero no te cubre las visitas preventivas. Luego, el último plan que ofrecen es el que se llama el Stay Healthy MS TLRX2. Este plan es el plan preventivo. Eso solo te va a cubrir como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cancer, algunos exámenes de STDs2, pero no te va a cubrir las visitas médicas si es que te enfermas y vas al doctor. So, no te va a cubrir ni la sala de emergencias, ni el urgent care, ni las visitas si tienes que ir al médico porque estás enferma. Solamente te cubriría las visitas preventivas y con el MS TLRX tienes que-- solamente quedarte en la red para recibir cobertura. Tienes tus beneficios con los medicamentos, con Alethar, y ofrece una membresía con que te da acceso a medicamentos más baratos, genéricos y también ofrece el Virtual Urgent Care, que te da asistencia virtual con proveedores médicos. Pero como dije, el Stay Healthy MS TLRX solamente es para esas visitas preventivas. Si es que eliges el Stay

Healthy MS TLRX, para empleados es una deducción semanal de quince dólares y sesenta y cinco centavos. So, el, el Stay Healthy MS Enhanced te cubre el cuidado preventivo y también las visitas médicas si es que te enfermas. El Stay Healthy MS TLRX solamente te cubre las visitas preventivas, no te cubre visita-- si vas al doctor porque te enfermas. Y luego el VIP Standard solamente te cubre visitas médicas si es que ya estás enferma, pero no te cubre las visitas preventivas. Lo único que te da los dos beneficios sería el Stay Healthy MS Enhanced. Por eso ese es el primero que te expliqué, porque-

Speaker speaker\_2: O sea que-- o sea que el mejor es el, el primero.

Speaker speaker\_1: Sí, bueno, sí, solo depende en cuánto tú vas al médico. Hay una gente que, pues casi no van a sus chequeos o no agarran el Stay Healthy MS TLRX y solo ocupan el VIP Standard. Pero hay una gente que sí, sí va a esas cosas o si agarran el MS Enhanced. Solamente de verdad depende en ti en cuánto vayas al médico, en cuanto tú crees que te enfermas... Solo depende.

Speaker speaker\_2: Eh, pregunta: eh, ¿eso, cómo puedes tener el dental y el de la visión?

Speaker speaker\_1: So, eso es algo que-- esas son opciones de beneficios adicionales. Esos tienen sus propias deducciones aparte. Hay que decir que quieres el plan dental-- para el, el plan dental, si eliges el plan de empleado, es una deducción semanal de tres dólares y treinta y ocho dólares de tu cheque. Perdón, tres dólares y treinta y ocho centavos de tu cheque. Para el de visión de empleado es de un dólar noventa y nueve cen-- noventa y nueve centavos semanales. El de vida término para empleados de un dólar y noventa y seis centavos semanales. Pero eso se agregaría con los planes que elijas, porque no tienen un plan que ya tiene eso incluido. Se agrega aparte y tiene su propia deducción. Sí, señora. Pero para el plan, ah, dental, para la visita preventiva te lo cubre al cien por ciento. Algo básico, al-- como la limpieza de dientes, te lo cubre el ochenta por ciento. Restauración básica, como si te tienen que llenar una carie, eso se cubre al ochenta por ciento. Los rayos X al ochenta por ciento. Tiene su máximo anual de quinientos dólares y tendrías que dar un deducible de una vez. Dependiendo qué plan elijas, tiene mucho que ver con cuánto sea el deducible. So, si eliges el plan así de empleado, sería de cincuenta dólares, pero si eliges el plan de familiar, sería de ciento cincuenta.

Speaker speaker\_2: Mmm. Mmm. ¿Y, y se puede o no se puede cancelar en, en cualquier momento?

Speaker speaker\_1: Ah, déjame ver si tienes una red. Ah, sí, en cualquier momento tú puedes quitar los planes. No tienen ninguna regulación que dice que te tienes que quedar con ellos.

Speaker speaker\_2: Ah, ¿cómo encuentro los, los, los hospitales que están en la red?

Speaker speaker\_1: Am, yo te puedo dar el número del multiplan, así se llama. Multiplan es el número que llamarías para encontrar la lista de los proveedores que toman esa aseguranza. Antes iba a decir que para los dos MS, el primero que te expliqué y el que se dice MS TLRX2, con esos dos sí te tienes que mantener en la red, pero con el VIP Standard, am, siempre-- no te tienes que mantener en la red. Puedes utilizar proveedores afuera o

adentro de la red siempre y cuando tomen esa aseguranza . Pero yo te puedo dar ese número.

Speaker speaker\_2: Sí, porque... O sea que lo que a mí me interesa en realidad es poder estar siempre en el mismo... O sea, poder continuar con, con, con los doctores que yo tengo, eso es lo que me interesa.

Speaker speaker\_1: Ok, sí, si gusta se lo puedo dar y pues puedes preguntar. Me dices cuando estés lista y te puedo dar el número.

Speaker speaker\_2: Estoy lista.

Speaker speaker\_1: Ok, va a ser ocho cero cero , cuatro cinco siete

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Catorce cero tres.

Speaker speaker\_2: Catorce cero tres.

Speaker speaker\_1: Si es que eliges, ah... Si es que eliges el MSTLDX, ese va a ser con noventa grados, así se llama, el nombre de la aseguranza. Y si es que eliges el VIP Standard, ese va a ser APL. Y si es que eliges el primero que te expliqué, que se dice MS Enhanced, ese va a ser con noventa grados de la parte de cuidado preventivo y con la parte de así de... doctor, si es que te enfermas, va a ser con APL. Yo se lo preguntaría, si toman esos dos. Y ellos- Ahá. Y sí te iba a decir que te dan una ventanilla para inscribirte. So déjame ver cuándo es el último día que tú tienes para inscribirte. Permíteme. El último día que tú tendrías para decidir y llamar, si es que te quieres inscribir, va a ser el 31 de, de enero.

Speaker speaker\_2: O sea, ¿casi?

Speaker speaker\_1: Sí, so para el otro viernes es el último día que tendrías para inscribirte. Ya si te pasas el 31, tendrías que esperar hasta que la compañía esté en inscripción abierta con com-- con su compañía. Pero de... creo que ese es al fines del año, si no me equivoco. Am, déjame ver. Si es que te pasas, eh, y no llamas el 31, antes del 31, tendrás que esperar- Hasta en el mes de octubre que ellos estén en periodo de inscripción otra vez para inscribirte.

Speaker speaker\_2: ¡Guau! ¡Guau! Eso está muy lejos.

Speaker speaker\_1: Sí, so solo te dan dos temporadas para inscribirte en tu periodo personal, que son los primeros treinta días de la fecha que recibes tu primer cheque. Ya si te pasas esa fecha, tienes que inscribirte con la compañía, cuando ellos ya están con todos los empleados en inscripción abierta, pero para ellos es en el mes de... pues sí, hasta ya, pues como dicen, a fines del año.

Speaker speaker\_2: Sí, porque lo que pasa es que yo, yo quería esperar porque, porque usualmente me dan el, el Mass Health, pero ahorita, pues tengo que esperar, entonces no sé cómo va a ser. Entonces, ese, eso es lo que me... O sea, no, no me puedo pasar del 31 con ustedes.

Speaker speaker\_1: Sí, correcto, porque si te pasas, am, te van a-- y llamas, hay que decir, ya en... Ay, perdón, déjame, déjame asegurarme. Ay, perdón. Déjame asegurarme que te di la fecha correcta. Es que apenas me di cuenta. Ah, dame un segundo. Ok, perdón, tenía la fecha incorrecta. So, el último día que tú tienes para inscribirte va a ser el 28. Perdón, yo tenía el... que no era. So, el último día que se dan los treinta días para ti sería el 28 de enero.

Speaker speaker\_2: 28 de enero, ¡guau!

Speaker speaker\_1: So, no el 31, el 28. So, el martes.

Speaker speaker\_2: Ah, ¿y, y yo puedo...? Ok, porque me dijiste que el, el segundo plan, ¿cuánto cuesta?

Speaker speaker\_1: Am, ¿cuál, el VIP o el MSTLDX?

Speaker speaker\_2: El que... es que no me acuerdo qué es lo que, qué es lo que mejor. O sea, yo necesito como cuando yo necesite ir al hospital, poder ir al hospital.

Speaker speaker\_1: Porque estás enferma, ¿correcto? O porque vas como una visita física.

Speaker speaker\_2: O sea, yo tengo, por ejemplo, tengo una cita... No, yo tengo una enfermedad.

Speaker speaker\_1: Ah, ok.

Speaker speaker\_2: Entonces, o sea, no-

Speaker speaker\_1: Esto ya no es de...

Speaker speaker\_3: Es diario.

Speaker speaker\_2: No voy constantemente, pero sí voy... Pues diga, o sea, no sé, no sé cuándo te vas a enfermar. O sea, porque, por ejemplo, el año pasado-

Speaker speaker\_1: Porque estás enferma. Ok, so, el, ya, ese sería el, entre el VIP Standard y el MS Enhanced. El MS Enhanced es el que te cubre el cuidado preventivo y también la área médica. Luego el VIP Standard es el que solamente te cubre si vas al doctor porque ya estás enferma. Luego el TLDX es el que... como para decir como para una visita física al año.

Speaker speaker\_2: Entonces, yo creo que yo, yo, yo quisiera coger el primero. Que me cubre todo.

Speaker speaker\_1: Ok. So, para ese... para el plan de empleado es de cuarenta y dos dólares y sesenta y un centavos semanales.

Speaker speaker\_2: Sí, y, y aparte de eso, yo lo quisiera agregar lo del dental.

Speaker speaker\_1: Ajá. Y con dental eso es tres dólares y treinta y ocho centavos semanales. So, sería tu total para esos dos, cuarenta y cinco dólares y noventa y nueve centavos semanales.

Speaker speaker\_2: ¿Y cuánto me dijiste que costaba el visión?

Speaker speaker\_1: Un dólar y noventa y nueve centavos. So, se agrega de--Sería cuarenta y siete dólares y noventa y ocho centavos semanales.

Speaker speaker\_2: Yo creo que el de la visión no, no me lo tendría este plan.

Speaker speaker\_1: Ok, so, con el médico y el de dental, esa es una deducción semanal de cuarenta y cinco dólares y noventa y nueve centavos.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: ¿Ok? So, si le das permiso a HSS-

Speaker speaker\_2: Solo que-- solo que sí me pre-- lo que sí me-- O sea, lo que sí me preocupa es saber si, si el hospital donde yo voy está en la red, porque es que ahí es donde a veces es complicado.

Speaker speaker\_1: Ok, so, yo llamaría a ese número que te di del Multiplan, porque como el plan médico que elegiste sí requiere que te mantengas en la red, yo llamaría a ese número y preguntaría . Porque ellos te dejarían saber.

Speaker speaker\_2: ¿Multiplan me dijiste que se llama, verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, señora. Pero ¿si quieres que ya te inscriba o quieres llamar primero y luego llamar pa atrás?

Speaker speaker\_2: Pero yo me puedo escribir y, y llamar después y en caso tal cambiar, ¿no? ¿O no se puede cambiar?

Speaker speaker\_1: Sí, sí.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Tú puedes cancelar en cualquier momento, pero hay que decir que quieres elegir otro plan distinto y ya pasa esa fecha que yo te di, ya no lo vas a poder hacer, porque ya eso es cambiando planes, agregando un plan diferente. So, con que tú hagas esos cambios antes de esa fecha, lo puedes hacer, pero ya cuando se pasa esa fecha, ya lo único que puedes hacer es cancelar.

Speaker speaker\_2: Y ya no se puede abrir hasta, hasta octubre.

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_2: Guau. Grave, grave, grave, grave. Pero... Ah, porque es que... Pero es que me pasaría lo mismo con el segundo, con el que me dijiste que puedo usar cualquier lugar.

Speaker speaker\_1: Ese es el VIP Standard y ese solamente te cubre visitas ya si es que te enfermas y vas al doctor, pero no te cubre las visitas preventivas. Um, siempre y cuando lo tomen, sí lo puedes usar, porque no te tienes que mantener en la red. Pero siempre y cuando el, el médico donde te tú vayas y lo tomen, pues sí, lo puedes usar, porque eso no requiere que tú solamente utilices sus proveedores. Los únicos que sí son los dos MS, el TelRX y el Enhanced, son los que a fuerzas tienes que quedarte en la red.

Speaker speaker\_2: A fuerza tengo que quedarme en la red. Ah... Es que está tan difícil porque, o sea, yo uso dos hospitales.

Speaker speaker\_1: Mm-hm.

Speaker speaker\_2: Entonces, entonces es complicado saber si esos dos hospitales están ahí.

Speaker speaker\_1: Ok, sí, yo no tengo la lista de los, ah, de los hospitales. Tendrías que llamar a ese número. Pues como te digo, tú todavía tienes hasta el martes para inscribirte. No lo tienes que hacer ahorita si no estás segura. Y si no sabes, también puedes llamar allí y ya cuando te digan puedes llamar pa atrás, pero es como tú quieras.

Speaker speaker\_2: Yo creo que mejor voy a escribirme y en caso, en caso, ya dependiendo de lo que ellos me digan, antes del martes vuelvo a llamarlos a ustedes. Porque es que yo estoy tratando de llamarlos a ustedes antier y ayer, pero me decía que por el weather no me podían responder.

Speaker speaker\_1: No, sí, sí, no estábamos. Ah, ¿pero si tú-- so, sí te quieres inscribir?

Speaker speaker\_2: Sí, sí, yo me quiero inscribir. Entonces así por lo menos... O sea, por lo menos sé que tengo algo seguro. Si después me toca buscar otro hospital, es diferente, pero necesito tener el seguro ahorita.

Speaker speaker\_1: Ok, sí, ok. ¿Sí le das permiso a HSS que haga la deducción semanal de cuarenta y cinco dólares y noventa y nueve centavos de tu cheque?

Speaker speaker\_2: Mmm, sí.

Speaker speaker\_1: ¿Ok? Ah, y recuerda que si es que ya no quieres este plan o quieres cambiarlo, lo puedes hacer, ah, nada pasando el martes, ¿ok? Porque si te esperas, te van a decir que te tienes que esperar hasta octubre para cambiarlo, pero en cualquier momento tú puedes cancelar.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: ¿Tienes cualquier otra pregunta? Antes iba a decir que... Por favor, permite una o dos semanas a que tu empleado empiece a hacer esa deducción. Ya cuando veas que te hicieron la primera deducción de los cuarenta y dos dólares y sesenta y un centavos... Perdón, los cuarenta y cinco dólares y noventa y nueve centavos de tu cheque, al siguiente lunes de esa primera deducción es cuando esos dos planes se hacen efectos y ya para esa primera semana que tengas cobertura activa, ah, el jueves o el viernes normalmente les mandan las tarjetas. Y si por algún motivo hay que decir que tienes una cita, todavía no tienes tus tarjetas, tú nos puedes llamar a este número y te las enviamos por correo electrónico.

Speaker speaker\_2: Ok, perfecto. Sí, porque, o sea, me, me... Sí, o sea, esta-- es muy, es muy importante para mí esto.

Speaker speaker\_1: Ok, sí, señora. Sí, porque ellos no están en periodo de inscripción hasta octubre. So, sí te tenía que decir la fecha exacta por si es que quieres cambiar algo o agregar



dependes. También para agregar dependes tienes que estar en ese periodo.

Speaker speaker\_2: No, pero no, no, no tengo, no tengo pa-- no voy a agregar dependes, no.

Speaker speaker\_1: Ok. Bueno. ¿Tienes cualquier otra pregunta?

Speaker speaker\_2: Mmm... No, creo que por ahora no. Ah... ¿Cuando llamo, siempre me contestas tú o contesta diferente gente?

Speaker speaker\_1: Contest-- ah... A veces contestan diferentes personas, pero siempre dejamos notas. So, vemos las notas de... lo que yo hice o... así para saber bien lo que está pasando.

Speaker speaker\_2: Ok. Ok.

Speaker speaker\_1: Cualquiera te puede ayudar. Y también todos hablamos español.

Speaker speaker\_2: Ok, entonces, eh, el pa-- cuando yo llame a ese, a ese número que se llama Multiplan, yo voy a, a decir que tengo, ¿cómo se llama? ¿Benefits in the car, right?

Speaker speaker\_1: Mmm, sí, señora.

Speaker speaker\_2: Ok. O sea que entonces la pregunta para esta gente sería si me pueden dar la lista de los hospitales que usan esta, el... benefits in the car.

Speaker speaker\_1: Y yo también les dijera el plan que tienes. Tú tienes el MECH.

Speaker speaker\_2: M.

Speaker speaker\_1: E. C. Y luego es E. N.

Speaker speaker\_2: Perdón. Perdón, ¿comienzas atrás? Sí. Es M de mamá. E de Elizabeth. Ok.

Speaker speaker\_1: C de carro. Y luego, E de Elizabeth, N de Nancy, H de Héctor, A de Ana, N de Nancy, C de casa, E de Elizabeth y D de Diego.

Speaker speaker\_2: MECH enhanced... MES enhanced... Ok.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Ok, so, muchísimas gracias.

Speaker speaker\_1: De nada.

Speaker speaker\_2: Para ahorita mismo. Gracias.

Speaker speaker\_1: De nada, que tengas un buen día y te íbamos a decir que estamos abiertos de ocho a n. a ocho p. m. tiempo oeste, ¿ok?

Speaker speaker\_2: Ok, para... para por, si, alguna pregunta. Pero las preguntas para, para las, las coberturas no me las dan ustedes, ¿verdad? O si por ejemplo, a mí me mandan un bill y yo quiero preguntar s-si es cubierto por ustedes, ¿cómo lo hago?

Speaker speaker\_1: Sí, so, hay que decir que te llega un bill. Tú puedes llamar a este número, am, para ver si ese, esa, esa fecha de ese servicio tú tenías cobertura. Nosotros te vamos a decir si sí o si no, pero también te tien-- te tenemos que transferir aaa la aseguranza, porque ellos te van a decir si ese servicio, am, tiene cobertura o no. Y si sí, cuánto fue, y si-- pero como diciendo si tienes que hablar con, ah, la aseguranza, pero nosotros también te podemos decir si ese día tendrías cobertura activa, pero eso es lo más que te podríamos decir. Ya tendríamos que transferirte a la aseguranza. Con, con los que tú tienes ahorita, con el dental va a ser con APL y con el MECH, como tienes cobertura preventiva y también del lado médico, con la parte preventiva serías con noventa grados y con la parte... médica, ya es si vas enfer-- porque estás enfermo, sería con APL. So, tú puedes llamar a este número y nosotros te transferimos a quién debes de hablar, con, con la persona que tienes que hablar. Y ya de allí los ayuda.

Speaker speaker\_2: Sí, porque la verdad que eso de noventa grados y esos ya, ya, ya me perdí.

Speaker speaker\_1: Sí, no, so, si quieres, am, en otras palabras, pues yo solo llamaría este número y ya nosotros te mandamos donde te tenemos que mandar.

Speaker speaker\_2: Ok, perfecto.

Speaker speaker\_1: Mhm.

Speaker speaker\_2: Sí, porque yo, pues yo no tengo más información. O sea, para-- me dijiste para los plan-- para el, el, el MECH enhanced es noventa grados y para cuál otro es qué?

Speaker speaker\_1: So, como-- el plan que tú elegiste tiene beneficios de, de cuidado preventivo y también es el que te cubre, pues los dos beneficios, el lado de cuidado preventivo y la área así médica, tienes cobertura con dos diferentes... como diciendo aseguranzas. De la parte de cuidado preventivo es con noventa grados y con la parte del área, si vas porque estás enfermo, eso sería con APL.

Speaker speaker\_2: O sea que preventivo significa... Eh. ¿Exámenes normales?

Speaker speaker\_1: Sí. So, eh, las visitas preventi-tivas son visitas que tú vas antes que pase un problema. Como cuando los exámenes de...

Speaker speaker\_2: Mamografías.

Speaker speaker\_1: Eso ya es, ya es... servicios preventivos. Ya la área, sí, que tienes que ir porque te enfermaste, eso no es preventivo porque ya estás enfermo.

Speaker speaker\_2: Mmm, ok, ya entendí. Ok, perfecto.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Entonces, muchísimas gracias.

Speaker speaker\_1: De nada, que tengas un buen día y pues ahí si necesitas algo solo llamas a este número y nosotros te explicamos todo.

Speaker speaker\_2: Ok, muchísimas gracias.

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

Speaker speaker\_2: Ok, chao.