

## Transcript: Estefania

**Acevedo-6298106255065088-6213083720007680**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, buenos días. Gracias por comunicarte con ?????? Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Este, yo estoy llamando porque yo estoy en la ?????? Y me ofrecieron esta aseguranza y quería saber cuánto se paga al mes y qué beneficios trae o qué-- cómo es, cómo es la cosa, pues. Okey, sí, yo te puedo ayudar. Ah, dijiste que estás con Surge, ¿verdad? Sí, exacto. Los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social. Ya, un momento, por favor. Ya te lo busco. ¿Qué número es que no tengo aquí ya? Un momento. Okey. ¿Los últimos cuatro, nada más? Sí. Un momento, por favor. Ajá. Este, sí. Veintinueve veintitrés. Ok, y por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Mi fecha de nacimiento es del 13 de agosto de 1996. Y mi dirección es el once veintidós ????? Dr., apartamento dos, de Elgin, Illinois. Ok, gracias. Tu número de teléfono es dos, dos, cuatro, cuatro, cinco, cuatro, noventa y cinco, veinticinco. Sí, correcto. Luego tengo, ah, nievesjosé2569@gmail.com. Yes. Ok. Ah, ¿quieres que te mande el guía de beneficios? Ese guía tiene todos los precios y los planes que ellos ofrecen. Ah, ok, está bien. Okey. Ah, te lo acabo de enviar. Puedes checar tu correo electrónico, por favor. Si no lo ves cuando lo abres, ah, también checaría el folder del spam y el del junk. Ok, ya, un momento. Un momento, por favor. Me lo enviaste, me dijiste que al correo electrónico, ¿no? Sí. Ya, que no, no lo veo aquí reflejado todavía. ¿Puedes checar el folder del spam y el del junk? Y este, ya voy para allá. ¿El del portal que es de Surge, no? ¿O cuál? Sí, es-- va a decir info@benefitsandcard.com. So, no va a decir Surge, va a decir info@benefitsandcard.com. Claro. Este, ya, un momento, ya lo he chequeado ya. No me ha llegado, no lo veo aquí. ¿Quieres que te explique así los planes por llamada? También puedo hacer eso. Sí, por favor. Okey. So, ellos ofrecen diferentes planes médicos, ya dependiendo al que elijas y también dependiendo si estás buscando agregar dependes con estos planes, es cuánto te sale la deducción semanal de tu cheque. ¿Estabas buscando el plan solo o con dependes? Este, solo, porque no tengo depende. Okey, so, el primer plan que te voy a explicar se llama el Stay Healthy and Easy ??????. Ese plan solo es para visitas preventivas. So, solo te va a cubrir como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer y de STDs y también hasta algunas consultas, pero no te va a cubrir la área del hospital, ni sala de emergencias, ni urgent care, nada de eso, solo es para servicios preventivos. Ah, so, este es el más básico que tienen. Ah, ese también requiere que te mantengas en la red. So, me refiero que solamente puedes usar sus proveedores preferidos. Ah, pero sí, tienen beneficios para los medicamentos preventivos con Alexa y también ofrecen algo que se llama free ??????, que te da acceso a varios medicamentos genéricos por los Estados Unidos por un precio más barato. Este plan también incluye algo que se llama virtual urgent care, que te da acceso a visitas virtuales con proveedores médicos, pero como te dije hace rato, solo es para, ah,

servicios preventivos, ¿okey? No te va a cubrir área de hospital ni nada de eso. Ya si escoges ese, que se llama Stay Healthy & Easy, para empleados solamente, sería una deducción de dieciséis dólares y ochenta centavos semanales. Luego también hay otros dos planes y estos ya sí serían los que te cubrirían visitas al doctor, si estás enfermo, sala de emergencias, al hospital, hasta algunas cirugías. Sin embargo, que estos dos planes que ahorita te voy a explicar, cubre todo eso, pero no cubre el área preventiva, so, no cubre lo que acabo de explicarte el otro plan. Claro, claro, claro. Entonces, como que al revés. Estos se llaman los VIP. Hay dos para escoger. Hay el estándar, que es el más básico, porque no incluye ni beneficios de la unidad de cuidados intensivos, ni tampoco incluye beneficios de rehabilitación, ni ninguna cirugía preventiva. So, ese es el VIP estándar. Mientras que el VIP Classic sí incluye esas cuatro áreas. Ah, y también te va a cubrir una tarifa fija más alta, dependiendo para el servicio para el que vayas. Los dos sí también tienen beneficios con los medicamentos, pero del lado de Pharmacov, así se va a llamar, que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares para los medicamentos genéricos. Y ofrecen descuentos para los medicamentos que no son genéricos en el Standard y en el Classic. Ah, también estos dos también ofrecen el Virtual Urgent Care, que te da acceso a visitas virtuales con proveedores médicos. Y como te dije hace rato, la diferencia es que el Standard es el más básico porque no incluye esos cuatro lados de los beneficios, que son cuidados preventivos, receta-- ninguna cirugía preventiva y también las tarifas fijas es diferente. Eso hay que decir, para beneficios adicional hospital, el estándar, que es el más básico de esos dos, te cubriría una tarifa fija de quinientos dólares por día, el máximo de un día. También el VIP Classic cubre esa cantidad. Ah, pero del lado de cirugía en el hospital, el standard solo te cubre doscientos cincuenta por día, el máximo de un día, mientras- Claro. Que el classic te va a cubrir quinientos dólares por día, el máximo de un día. Para cirugía en un consultorio médico, el standard solo te cubre ciento veinticinco dólares por día, máximo de dos días, mientras que el VIP Classic te cubriría doscientos cincuenta por día, el máximo de dos días. Claro. So, ah, el VIP Classic te paga unos servicios y te cubre un poquito más. Si fueras a escoger entre esos dos, el estándar sería una deducción semanal de diecisiete dólares y sesenta y tres centavos. Y el VIP Classic, que es el que te paga la tarifa fija más alta, sería diecinueve dólares y cincuenta y tres centavos. So, esos dos planes ya son los planes que sí te cubren visitas al doctor, hospital, sala de emergencias... Y el Stay Healthy solo te cubre, ah, servicios preventivos, ¿ok? Claro, claro. Luego también hay opciones de beneficios adicionales. So, estos ya son beneficios adicionales que puedes agregar a tu cobertura, como incapacidad a corto plazo, tienen el plan de visión también, el dental... Ajá. Salud comportamental, vida término, veinticuatro horas grupo de accidente, pero esos ya los tienes que agregar adicional y tienen sus tarifas, ah, tienen sus deducciones. So, para el plan dental, para empleados solamente, sería una deducción de cuatro dólares y diecisiete centavos. Para- Claro. Una visita preventiva, te la cubre al cien por ciento. Algo básico como la limpieza de dientes, te cubre el ochenta por ciento. También te cubre una reestructura básica, rayos X al ochenta por ciento y tiene su máximo anual de setecientos, quinientos dólares. Y el deducible tendrías que dar una vez, en la individual, es de cincuenta dólares y si ese escoges el plan familiar, pero tú dijiste que solo querías para empleado, ¿verdad? Claro, exacto. Entonces, solo sería un deducible de una vez de cincuenta dólares, si es que escoges el plan dental. Y también hay de visión, vida término, ah, y parece que- Una pregunta. ¿Este, dermatología si no, no hay extra ni nada por el estilo? ¿Para cuál? Para dermatología, dermatology. No. No,

¿verdad? Solo, solo hay... Bueno, los beneficios adicionales son incapacidad a corto plazo, veinticuatro horas de grupo de accidente, visión, vida término, salud comportamental y el plan dental. Claro, claro. Entiendo. Y luego el plan preventivo y los dos médicos, que son los VIPs. Claro, ya está bien. Entonces, yo para cualquier cosa, este, vuelvo a llamar, ¿oyó? Muchas gracias. Ah, ¿quieres que te dé el último día que tienes para inscribirte? Porque recuerda que solo te puedes inscribir en dos temporadas. En la primera es tu periodo personal, que son los primeros treinta días de haber recibido tu cheque o cuando la compañía está en campaña de inscripción, que para surfe es en el mes de agosto. So, déjame darte la fecha exacta que tienes para inscribirte, si es que te interesa, ¿ok? Ajá. Ya está bien. Ok, tú tienes hasta el 13 de diciembre. Ok, ¿para poder inscribir? Mmm. Para llamar e inscribirte. Ya si te pasas el 13 de noviembre y llamas, hay que decir, el 16, ya te van a decir que te tienes que esperar hasta que la compañía esté en inscripción abierta, que sería en el mes de agosto, ¿ok? Ya. Ya, está bien, pues lo tendré en cuenta. Ok, que tengas un buen día. Ajá. Igualmente.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Hola, buenos días.

Speaker speaker\_2: Gracias por comunicarte con ?????? Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Este, yo estoy llamando porque yo estoy en la ?????? Y me ofrecieron esta aseguranza y quería saber cuánto se paga al mes y qué beneficios trae o qué-- cómo es, cómo es la cosa, pues.

Speaker speaker\_2: Okey, sí, yo te puedo ayudar. Ah, dijiste que estás con Surge, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, exacto.

Speaker speaker\_2: Los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social.

Speaker speaker\_1: Ya, un momento, por favor. Ya te lo busco. ¿Qué número es que no tengo aquí ya? Un momento.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_1: ¿Los últimos cuatro, nada más?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Un momento, por favor.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Este, sí. Veintinueve veintitrés.

Speaker speaker\_2: Ok, y por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_1: Mi fecha de nacimiento es del 13 de agosto de 1996. Y mi dirección es el once veintidós ????? Dr., apartamento dos, de Elgin, Illinois.

Speaker speaker\_2: Ok, gracias. Tu número de teléfono es dos, dos, cuatro, cuatro, cinco, cuatro, noventa y cinco, veinticinco.

Speaker speaker\_1: Sí, correcto.

Speaker speaker\_2: Luego tengo, ah, nievesjosé2569@gmail.com.

Speaker speaker\_1: Yes.

Speaker speaker\_2: Ok. Ah, ¿quieres que te mande el guía de beneficios? Ese guía tiene todos los precios y los planes que ellos ofrecen.

Speaker speaker\_1: Ah, ok, está bien.

Speaker speaker\_2: Okey. Ah, te lo acabo de enviar. Puedes checar tu correo electrónico, por favor. Si no lo ves cuando lo abres, ah, también checaría el folder del spam y el del junk.

Speaker speaker\_1: Ok, ya, un momento. Un momento, por favor. Me lo enviaste, me dijiste que al correo electrónico, ¿no?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Ya, que no, no lo veo aquí reflejado todavía.

Speaker speaker\_2: ¿Puedes checar el folder del spam y el del junk?

Speaker speaker\_1: Y este, ya voy para allá. ¿El del portal que es de Surge, no? ¿O cuál?

Speaker speaker\_2: Sí, es-- va a decir info@benefitsandcard.com. So, no va a decir Surge, va a decir info@benefitsandcard.com.

Speaker speaker\_1: Claro. Este, ya, un momento, ya lo he chequeado ya. No me ha llegado, no lo veo aquí.

Speaker speaker\_2: ¿Quieres que te explique así los planes por llamada? También puedo hacer eso.

Speaker speaker\_1: Sí, por favor.

Speaker speaker\_2: Okey. So, ellos ofrecen diferentes planes médicos, ya dependiendo al que elijas y también dependiendo si estás buscando agregar dependes con estos planes, es cuánto te sale la deducción semanal de tu cheque. ¿Estabas buscando el plan solo o con dependes?

Speaker speaker\_1: Este, solo, porque no tengo depende.

Speaker speaker\_2: Okey, so, el primer plan que te voy a explicar se llama el Stay Healthy and Easy ??????. Ese plan solo es para visitas preventivas. So, solo te va a cubrir como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer y de STDs y también hasta algunas consultas, pero no te va a cubrir la área del hospital, ni sala de emergencias, ni

urgent care, nada de eso, solo es para servicios preventivos. Ah, so, este es el más básico que tienen. Ah, ese también requiere que te mantengas en la red. So, me refiero que solamente puedes usar sus proveedores preferidos. Ah, pero sí, tienen beneficios para los medicamentos preventivos con Alexa y también ofrecen algo que se llama free ??????, que te da acceso a varios medicamentos genéricos por los Estados Unidos por un precio más barato. Este plan también incluye algo que se llama virtual urgent care, que te da acceso a visitas virtuales con proveedores médicos, pero como te dije hace rato, solo es para, ah, servicios preventivos, ¿okey? No te va a cubrir área de hospital ni nada de eso. Ya si escoges ese, que se llama Stay Healthy & Easy, para empleados solamente, sería una deducción de dieciséis dólares y ochenta centavos semanales. Luego también hay otros dos planes y estos ya sí serían los que te cubrirían visitas al doctor, si estás enfermo, sala de emergencias, al hospital, hasta algunas cirugías. Sin embargo, que estos dos planes que ahorita te voy a explicar, cubre todo eso, pero no cubre el área preventiva, so, no cubre lo que acabo de explicarte el otro plan.

Speaker speaker\_1: Claro, claro, claro.

Speaker speaker\_2: Entonces, como que al revés. Estos se llaman los VIP. Hay dos para escoger. Hay el estándar, que es el más básico, porque no incluye ni beneficios de la unidad de cuidados intensivos, ni tampoco incluye beneficios de rehabilitación, ni ninguna cirugía preventiva. So, ese es el VIP estándar. Mientras que el VIP Classic sí incluye esas cuatro áreas. Ah, y también te va a cubrir una tarifa fija más alta, dependiendo para el servicio para el que vayas. Los dos sí también tienen beneficios con los medicamentos, pero del lado de Pharmacov, así se va a llamar, que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares para los medicamentos genéricos. Y ofrecen descuentos para los medicamentos que no son genéricos en el Standard y en el Classic. Ah, también estos dos también ofrecen el Virtual Urgent Care, que te da acceso a visitas virtuales con proveedores médicos. Y como te dije hace rato, la diferencia es que el Standard es el más básico porque no incluye esos cuatro lados de los beneficios, que son cuidados preventivos, receta-- ninguna cirugía preventiva y también las tarifas fijas es diferente. Eso hay que decir, para beneficios adicional hospital, el estándar, que es el más básico de esos dos, te cubriría una tarifa fija de quinientos dólares por día, el máximo de un día. También el VIP Classic cubre esa cantidad. Ah, pero del lado de cirugía en el hospital, el standard solo te cubre doscientos cincuenta por día, el máximo de un día, mientras- Claro. Que el classic te va a cubrir quinientos dólares por día, el máximo de un día. Para cirugía en un consultorio médico, el standard solo te cubre ciento veinticinco dólares por día, máximo de dos días, mientras que el VIP Classic te cubriría doscientos cincuenta por día, el máximo de dos días.

Speaker speaker\_1: Claro.

Speaker speaker\_2: So, ah, el VIP Classic te paga unos servicios y te cubre un poquito más. Si fueras a escoger entre esos dos, el estándar sería una deducción semanal de diecisiete dólares y sesenta y tres centavos. Y el VIP Classic, que es el que te paga la tarifa fija más alta, sería diecinueve dólares y cincuenta y tres centavos. So, esos dos planes ya son los planes que sí te cubren visitas al doctor, hospital, sala de emergencias... Y el Stay Healthy solo te cubre, ah, servicios preventivos, ¿ok?

Speaker speaker\_1: Claro, claro.

Speaker speaker\_2: Luego también hay opciones de beneficios adicionales. So, estos ya son beneficios adicionales que puedes agregar a tu cobertura, como incapacidad a corto plazo, tienen el plan de visión también, el dental...

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Salud comportamental, vida término, veinticuatro horas grupo de accidente, pero esos ya los tienes que agregar adicional y tienen sus tarifas, ah, tienen sus deducciones. So, para el plan dental, para empleados solamente, sería una deducción de cuatro dólares y diecisiete centavos. Para-

Speaker speaker\_1: Claro.

Speaker speaker\_2: Una visita preventiva, te la cubre al cien por ciento. Algo básico como la limpieza de dientes, te cubre el ochenta por ciento. También te cubre una reestructura básica, rayos X al ochenta por ciento y tiene su máximo anual de setecientos, quinientos dólares. Y el deducible tendrías que dar una vez, en la individual, es de cincuenta dólares y si ese escoges el plan familiar, pero tú dijiste que solo querías para empleado, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Claro, exacto.

Speaker speaker\_2: Entonces, solo sería un deducible de una vez de cincuenta dólares, si es que escoges el plan dental. Y también hay de visión, vida término, ah, y parece que-

Speaker speaker\_1: Una pregunta. ¿Este, dermatología si no, no hay extra ni nada por el estilo?

Speaker speaker\_2: ¿Para cuál?

Speaker speaker\_1: Para dermatología, dermatology.

Speaker speaker\_2: No.

Speaker speaker\_1: No, ¿verdad?

Speaker speaker\_2: Solo, solo hay... Bueno, los beneficios adicionales son incapacidad a corto plazo, veinticuatro horas de grupo de accidente, visión, vida término, salud comportamental y el plan dental.

Speaker speaker\_1: Claro, claro. Entiendo.

Speaker speaker\_2: Y luego el plan preventivo y los dos médicos, que son los VIPs.

Speaker speaker\_1: Claro, ya está bien. Entonces, yo para cualquier cosa, este, vuelvo a llamar, ¿oyó? Muchas gracias.

Speaker speaker\_2: Ah, ¿quieres que te dé el último día que tienes para inscribirte? Porque recuerda que solo te puedes inscribir en dos temporadas. En la primera es tu periodo personal, que son los primeros treinta días de haber recibido tu cheque o cuando la compañía está en campaña de inscripción, que para surfe es en el mes de agosto. So,

déjame darte la fecha exacta que tienes para inscribirte, si es que te interesa, ¿ok?

Speaker speaker\_1: Ajá. Ya está bien.

Speaker speaker\_2: Ok, tú tienes hasta el 13 de diciembre.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿para poder inscribir?

Speaker speaker\_2: Mmm. Para llamar e inscribirte. Ya si te pasas el 13 de noviembre y llamas, hay que decir, el 16, ya te van a decir que te tienes que esperar hasta que la compañía esté en inscripción abierta, que sería en el mes de agosto, ¿ok?

Speaker speaker\_1: Ya. Ya, está bien, pues lo tendré en cuenta.

Speaker speaker\_2: Ok, que tengas un buen día. Ajá.

Speaker speaker\_1: Igualmente.