

Transcript: Estefania

Acevedo-6431723636080640-6087091282722816

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance services. Gracias por comunicarse con ???, ¿está bien? Saludos, buenas. ¿Me escuchas? Sí, señor. Ah, ok, sí. Te, te escuchaba entrecortado, perdón. ¿Cómo te puedo ayudar? Buenas tardes. Buenas tardes. Sí, mira, yooo soy nuevo para mi compañía y estoy en el periodo de distribución. Entonces, eh, yo tengo dudas entre los tres opciones principales que me ofrecen. Eh, ¿cómo yo puedo obtener lo... el mayor beneficio? Porque ????? yo traté de hacerlo online. Mmm. Y no me deja. Ok, yo te puedo ayudar por el teléfono. Ok. ¿Con qué agencia trabajas? Con Oxford. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social? Cuarenta y tres, veinticuatro. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Sí, es, eh, 2217 Travis Drive, Unit 8, de la A letra A, en Kimball, North Carolina, dos, siete, ocho, cinco, ocho. ¿Y tu fecha de nacimiento? Siete de enero del setenta y cuatro. Tu número sigue siendo siete, ocho, siete, cuatro, cero, cuatro, dieciséis- Dieciséis, setenta y tres. Ok. Y luego tengooo jwk, tu apellido, arroba gmail.com. Correcto. Am, ¿ya sabes en lo que te quieres inscribir o quieres que te mande el guía de beneficios? Ese guía de- Bueno, yo, eh, yo quiero el, el plan dental, el plan de visión, eeeh, obviamente que tenga ay-ayudas con la receta, creo que, pero entonces, eso, pa-- ese es el elixir, ¿eh? So, todos los planes, eh, los dos planes, bueno, los tres planes médicos que ellos ofrecen, am, brindan beneficios para los medicamentos. Ah, ok. A ver, está bien. Eeeh- ¿Quieres que te explique los planes o ya, ya tienes como un entendido de ello? Bueno, yo tenía dudas porqueee, o-oh, para empezar, ¿cuál sería el costo? Porque yo quiero que sea con mi-- incluida mi familia. Ah, ok. So, si quieres te los explico para que- Ok, sí, dígame. Cuál es el que quieras elegir. Eh, so, ellos ofrecen, al parecer, tres planes médicos. Hay uno que solamente son para visitas preventivas y ya como que cubriría como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs y hasta algunas consultas, pero solo son para visitas preventivas y no te va a cubrir ni visitas al doctor si te enfermas, ni visitas al hospital, sala de emergencia- Ni cirugías. Es-- Este plan se llama el Stay Healthy MSTL RX. ¿Ese no te interesa? No. ¿No? Ok, bueno, hay otros dos planes que se llaman los Ensure Plus. Hay el Ensure Plus y el Ensure Plus Enhanced. Estos dos planes sí son los planes que te cubren visitas al doctor, si te enfermas, visitas al hospital, sala de emergencia, cirug-- y hasta alguna cirugía, pero no te cubre los cuidados preventivos. No te cubre lo que te iba a cubrir el Stay Healthy, del que te acabo de explicar, eso. De esos servicios no cubre, pero sí cubre la-- las visitas al doctor, hospital, sala de emergencia- Eso es lo que me tiene confundido, porque yo ente-- en vez de añadirle, es como que le añado y le quito. Entonces, yo digo- So, tú puedes, si te interesa tener cobertura para los servicios preventivos, sí puedes elegir el Stay Healthy y también puedes elegir uno del... entre el Ensure Plus y el Ensure Plus Enhanced. Por-porque luego hay unas agencias que no, no tienen los planes que cubren los

dos servicios. A veces los empleados sí eligen lo... el plan preventivo, que es el Stay Healthy, si quieren la cobertura para servicios preventivos y también si quieren cobertura para visitas médicas, en... eligen entre uno de los Ensure. Pero hay una gente que, pues, no, no van casi a los chequeos, so, no agarran el Stay Healthy. Eso ya sería servicios preventivos. Pero para los Ensure Plus, am, y el Ensure Plus Enhanced, esos sí son los que te cubren ya las visitas al doctor, sala de emergencias, pero no te cubren los servicios preventivos. No te va a cubrir como una visita física al año, nada de eso. Am, con esos no requieren- Y cuando dice preventivos, eh, ¿es preventivo solamente como eso, como una visita mí-- médica, un chequeo de sangre, pero no preven-- no preventivo dental o de visión? So, una visita preventiva es ant-antes que pasa nada, antes que te... Am, como antes de que te enfermes y tienes que ir a tus chequeos, esa es una visita preventiva. Así, am... Como si quieres algunos exámenes de cáncer, por ejemplo, como... de la presión también. Lung cancer, así, así chequeos. Esos son visitas- Ok. Preventivas. Preventivas. Y ya, y ya los Ensure Plus y el Ensure Plus Enhanced sí te cubren la visita si es que te enfermas y tienes que ir al médico o si tienes que ir al hospital o a la sala de emergencias. Esos dos planes, los que quedan, son los que sí te cubrirían esa área, pero no te cubre ya las visitas preventivas, que ya sería como tus chequeos anuales. Eso no te cubre. Si es que quieres cobertura, también tendrías que elegir el Stay Healthy y uno de los Ensure Plus. Pero si no te interesa, pues solo puedes agarrar uno de los planes que cubre visitas médicas. Esto-- So, hay dos diferentes, hay el Ensure Plus y el Ensure Plus Enhanced. Con estos dos planes no tienes que solo usar sus proveedores, te puedes mantener la red o a la-- fuera de la red para recibir cobertura. Tiene beneficios para los medicamentos con Pharamville, que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares, dependiendo el medicamento genérico que sea. Y para los no genéricos ofrecen un tipo de descuento. También estos dos planes incluye algo que se llama Walmart Health Pressure Care, que te da peso con visitas virtuales con proveedores médicos. La diferencia entre estos dos es que... Es en cuatro áreas. So... En la área de... Daily hospital confinement, el Ensure Plus te cubre cincuenta dólares por día, mientras que el Ensure Plus Enhanced te cubriría cien dólares por día. Para cuidados intensivos, el Ensure Plus te cubre doscientos dólares por día, mientras que el Ensure Plus Enhanced te cubriría cuatrocientos dólares por día. Para- Yo tengo-- Ok. ¿Y, y en términos de costo, cuánto vale uno versus cuánto vale el otro? Si es que te interesa el Ensure Plus, para el plan familiar es treinta y siete dólares y sesenta y cuatro centavos. Ya si te interesa el en-- Ensure Plus Enhanced, que es el que te paga la tarifa fija más alta en esas cuatro áreas, sería cincuenta y cuatro dólares y treinta centavos. Y luego para el plan- Ok. Para el plan de familia sería de veintitrés dólares y cincuenta y cuatro centavos la deducción semanal. So, el preventivo, que solo te cubre visitas preventivas, plan de familia es de veintitrés dólares y cincuenta y cuatro centavos. El Ensure Plus básico te cubre el plan de familia de treinta y siete dólares y sesenta y cuatro centavos semanales y el Ensure Plus Enhanced sería el plan familiar de cincuenta y cuatro dólares y treinta centavos. Y también, ah, ofrecen beneficios adicionales que puedes agregar, ah, pero también tienen sus deducciones aparte. So, para el plan dental de familia es una deducción semanal de catorce dólares y cuarenta y nueve centavos. El de visión de familia es de siete dólares y sesenta y dos centavos. El plan de vida de familia es de tres dólares y dieciocho centavos y también ofrecen incapacidad a corto plazo para empleado de tres dólares y noventa y cinco centavos. Ah, pues está bien. Mire, yo voy a... voy a... a, a ver, ¿verdad? Repasar lo que usted me dijo y vuelvo y llamo más tarde para, para entonces establecer el

plan. ¿Quieres que te mande el guía de beneficios a tu correo electrónico? Ese guía tiene los precios de esos planes. Envíemelo, por favor. Sí, ¿me lo envían? Ok, sí, yo te lo mando. Y también te iba a decir: ¿quieres que te dé la fecha exacta de cuándo tienes tú para inscribirte? ¿Que qué pasa? ¿Cuándo? So, el último-- el último día que tú tienes para inscribirte, si es que te decides inscribir, va a ser el dos de enero. Pa darles una llamada y decirles... Ay, no, perdón. Ok. Sí, sí, sí. El, el... el dos de enero. Perfecto. Ah, pues está bien. Pues muchísimas gracias. Hasta luego. De nada, que tengas buen día. Bye.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance services.

Speaker speaker_1: Gracias por comunicarse con ???, ¿está bie--?

Speaker speaker_2: Saludos, buenas. ¿Me escuchas?

Speaker speaker_1: Sí, señor.

Speaker speaker_2: Ah, ok, sí. Te, te escuchaba entrecortado, perdón.

Speaker speaker_1: ¿Cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Buenas tardes.

Speaker speaker_1: Buenas tardes.

Speaker speaker_2: Sí, mira, yooo soy nuevo para mi compañía y estoy en el periodo de distribución. Entonces, eh, yo tengo dudas entre los tres opciones principales que me ofrecen . Eh, ¿cómo yo puedo obtener lo... el mayor beneficio? Porque ????? yo traté de hacerlo online.

Speaker speaker_1: Mmm.

Speaker speaker_2: Y no me deja.

Speaker speaker_1: Ok, yo te puedo ayudar por el teléfono.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_1: ¿Con qué agencia trabajas?

Speaker speaker_2: Con Oxford.

Speaker speaker_1: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social?

Speaker speaker_2: Cuarenta y tres, veinticuatro.

Speaker speaker_1: Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker_2: Sí, es, eh, 2217 Travis Drive, Unit 8, de la A letra A, en Kimball, North Carolina, dos, siete, ocho, cinco, ocho.

Speaker speaker_1: ¿Y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker_3: Siete de enero del setenta y cuatro.

Speaker speaker_1: Tu número sigue siendo siete, ocho, siete, cuatro, cero, cuatro, dieciséis-

Speaker speaker_3: Dieciséis, setenta y tres.

Speaker speaker_1: Ok. Y luego tengooo jwk, tu apellido, arroba gmail.com.

Speaker speaker_3: Correcto.

Speaker speaker_1: Am, ¿ya sabes en lo que te quieres inscribir o quieres que te mande el guía de beneficios? Ese guía de-

Speaker speaker_3: Bueno, yo, eh, yo quiero el, el plan dental, el plan de visión, eeeh , obviamente que tenga ay-ayudas con la receta, creo que, pero entonces, eso, pa-- ese es el elixir, ¿eh?

Speaker speaker_1: So, todos los planes, eh, los dos planes, bueno, los tres planes médicos que ellos ofrecen, am, brindan beneficios para los medicamentos.

Speaker speaker_3: Ah, ok. A ver, está bien. Eeeh-

Speaker speaker_1: ¿Quieres que te explique los planes o ya, ya tienes como un entendido de ello?

Speaker speaker_3: Bueno, yo tenía dudas porqueee, o-oh, para empezar, ¿cuál sería el costo? Porque yo quiero que sea con mi-- incluida mi familia.

Speaker speaker_1: Ah, ok. So, si quieres te los explico para que-

Speaker speaker_3: Ok, sí, dígame.

Speaker speaker_1: Cuál es el que quieras elegir. Eh, so, ellos ofrecen, al parecer, tres planes médicos. Hay uno que solamente son para visitas preventivas y ya como que cubriría como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs y hasta algunas consultas, pero solo son para visitas preventivas y no te va a cubrir ni visitas al doctor si te enfermas, ni visitas al hospital, sala de emergencia- Ni cirugías. Es-- Este plan se llama el Stay Healthy MSTL RX. ¿Ese no te interesa?

Speaker speaker_3: No.

Speaker speaker_1: ¿No? Ok, bueno, hay otros dos planes que se llaman los Ensure Plus. Hay el Ensure Plus y el Ensure Plus Enhanced. Estos dos planes sí son los planes que te cubren visitas al doctor, si te enfermas, visitas al hospital, sala de emergencia, cirug-- y hasta alguna cirugía, pero no te cubre los cuidados preventivos. No te cubre lo que te iba a cubrir el Stay Healthy, del que te acabo de explicar, eso. De esos servicios no cubre, pero sí cubre la--

las visitas al doctor, hospital, sala de emergencia-

Speaker speaker_3: Eso es lo que me tiene confundido, porque yo ente-- en vez de añadirle, es como que le añado y le quito. Entonces , yo digo-

Speaker speaker_1: So, tú puedes, si te interesa tener cobertura para los servicios preventivos, sí puedes elegir el Stay Healthy y también puedes elegir uno del... entre el Ensure Plus y el Ensure Plus Enhanced. Por-porque luego hay unas agencias que no, no tienen los planes que cubren los dos servicios. A veces los empleados sí eligen lo... el plan preventivo, que es el Stay Healthy, si quieren la cobertura para servicios preventivos y también si quieren cobertura para visitas médicas, en... eligen entre uno de los Ensure. Pero hay una gente que, pues, no, no van casi a los chequeos, so, no agarran el Stay Healthy. Eso ya sería servicios preventivos. Pero para los Ensure Plus, am, y el Ensure Plus Enhanced, esos sí son los que te cubren ya las visitas al doctor, sala de emergencias, pero no te cubren los servicios preventivos. No te va a cubrir como una visita física al año, nada de eso. Am, con esos no requieren-

Speaker speaker_3: Y cuando dice preventivos, eh, ¿es preventivo solamente como eso, como una visita mí-- médica, un chequeo de sangre, pero no preven-- no preventivo dental o de visión?

Speaker speaker_1: So, una visita preventiva es ant-antes que pasa nada, antes que te... Am, como antes de que te enfermes y tienes que ir a tus chequeos, esa es una visita preventiva. Así, am... Como si quieres algunos exámenes de cáncer, por ejemplo, como... de la presión también. Lung cancer, así, así chequeos. Esos son visitas-

Speaker speaker_4: Ok.

Speaker speaker_1: Preventivas.

Speaker speaker_4: Preventivas.

Speaker speaker_1: Y ya, y ya los Ensure Plus y el Ensure Plus Enhanced sí te cubren la visita si es que te enfermas y tienes que ir al médico o si tienes que ir al hospital o a la sala de emergencias. Esos dos planes, los que quedan, son los que sí te cubrirían esa área, pero no te cubre ya las visitas preventivas, que ya sería como tus chequeos anuales. Eso no te cubre. Si es que quieres cobertura, también tendrías que elegir el Stay Healthy y uno de los Ensure Plus. Pero si no te interesa, pues solo puedes agarrar uno de los planes que cubre visitas médicas. Esto-- So, hay dos diferentes, hay el Ensure Plus y el Ensure Plus Enhanced. Con estos dos planes no tienes que solo usar sus proveedores, te puedes mantener la red o a la-- fuera de la red para recibir cobertura. Tiene beneficios para los medicamentos con Pharamville, que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares, dependiendo el medicamento genérico que sea. Y para los no genéricos ofrecen un tipo de descuento. También estos dos planes incluye algo que se llama Walmart Health Pressure Care, que te da peso con visitas virtuales con proveedores médicos. La diferencia entre estos dos es que... Es en cuatro áreas. So... En la área de... Daily hospital confinement, el Ensure Plus te cubre cincuenta dólares por día, mientras que el Ensure Plus Enhanced te cubriría cien dólares por día. Para cuidados intensivos, el Ensure Plus te cubre doscientos dólares por día, mientras que el

Ensure Plus Enhanced te cubriría cuatrocientos dólares por día. Para-

Speaker speaker_4: Yo tengo-- Ok. ¿Y, y en términos de costo, cuánto vale uno versus cuánto vale el otro?

Speaker speaker_1: Si es que te interesa el Ensure Plus, para el plan familiar es treinta y siete dólares y sesenta y cuatro centavos. Ya si te interesa el en-- Ensure Plus Enhanced, que es el que te paga la tarifa fija más alta en esas cuatro áreas, sería cincuenta y cuatro dólares y treinta centavos. Y luego para el plan-

Speaker speaker_4: Ok.

Speaker speaker_1: Para el plan de familia sería de veintitrés dólares y cincuenta y cuatro centavos la deducción semanal. So, el preventivo, que solo te cubre visitas preventivas, plan de familia es de veintitrés dólares y cincuenta y cuatro centavos. El Ensure Plus básico te cubre el plan de familia de treinta y siete dólares y sesenta y cuatro centavos semanales y el Ensure Plus Enhanced sería el plan familiar de cincuenta y cuatro dólares y treinta centavos. Y también, ah, ofrecen beneficios adicionales que puedes agregar, ah, pero también tienen sus deducciones aparte. So, para el plan dental de familia es una deducción semanal de catorce dólares y cuarenta y nueve centavos. El de visión de familia es de siete dólares y sesenta y dos centavos. El plan de vida de familia es de tres dólares y dieciocho centavos y también ofrecen incapacidad a corto plazo para empleado de tres dólares y noventa y cinco centavos.

Speaker speaker_4: Ah, pues está bien. Mire, yo voy a... voy a... a, a ver, ¿verdad? Repasar lo que usted me dijo y vuelvo y llamo más tarde para, para entonces establecer el plan.

Speaker speaker_1: ¿Quieres que te mande el guía de beneficios a tu correo electrónico? Ese guía tiene los precios de esos planes.

Speaker speaker_4: Envíemelo, por favor. Sí, ¿me lo envían?

Speaker speaker_1: Ok, sí, yo te lo mando. Y también te iba a decir: ¿quieres que te dé la fecha exacta de cuándo tienes tú para inscribirte?

Speaker speaker_4: ¿Que qué pasa? ¿Cuándo?

Speaker speaker_1: So, el último-- el último día que tú tienes para inscribirte, si es que te decides inscribir, va a ser el dos de enero. Pa darles una llamada y decirles... Ay, no, perdón.

Speaker speaker_4: Ok.

Speaker speaker_1: Sí, sí, sí. El, el... el dos de enero.

Speaker speaker_4: Perfecto. Ah, pues está bien. Pues muchísimas gracias. Hasta luego.

Speaker speaker_1: De nada, que tengas buen día.

Speaker speaker_4: Bye.