

## Transcript: Estefania

**Acevedo-6632487165837312-6241970972213248**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con -- te habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Hola, buenas. Este, yo soy una trabajadora de El Recurso, este, y quisiera saber, eh, una explicación acerca de los paquetes que ofrecen para el seguro médico, pero estoy interesada para fami-- para una familia de tres, o sea, de tres personas. Ok. Ok, sí, yo te puedo ayudar. Ah, ¿cuáles son los últimos cuatro números? ¿De qué cosa? Ah, ¿cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Diez, cero, cuatro. Ok. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Dirección es tres, cero, cuatro, uno, ... 27 02. Ok. Y el estado y la ciudad, por favor. Carolina del Norte, eh, ... ¿Y tu fecha de nacimiento? Trece de marzo de 1995. ¿Todavía tienes el mismo número de siete, ocho, seis, nueve, veintinueve, treinta y no-- nueve, noventa y seis? Correcto. Y tengo... ¿tu nombre? Carlota y Natalia. Natalia. Pese a... Correcto. Correcto. Todavía es un... Y si gustas, te puedo mandar el guía de beneficios a tu que-- correo electrónico. Yo lo tengo. Oh, sí lo tienes. Ok. Yo lo tengo. Sí, yo lo tengo acá en PRS. Ok, ya sabes en lo que te quieras inscribir o no, todavía no sabes. Sí, sí, ya sé, ya sé en lo que quiero inscribir. Entonces, este, por favor, podrías, em, como darme un resumen de esto es que te voy a decir. Sí, sí, señora. ¿Cuál es el que te interesaba? Ok, me interesa el VIP básico, pero el familiar. Ok. So, los VIP son los planes que sí te cubren visitas médicas si estás enferma, hospitalización en sala de emergencia y hasta algunas cirugías, pero los VIP no te cubren las visitas preventivas, entonces no te curarían como una visita física al año, no te curarían escaneos de cáncer o de STDs, eso el, el que te curaría es el Stay Healthy MS, pero sí te cubre visitas médicas si es que estás enferma o si tienes que ir al hospital, sala de emergencias y cirugías. Si también te interesa agregar los servicios preventivos, que ya serían una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer o de STDs, ese también puedes agregar el Stay Healthy MS ... Ok. Este, buenísimo. Sí, entonces yo quiero inscribirme en ese. Este, si me ayudas, por favor, es una pregunta, señora. Si me inscribo, por ejemplo, hoy, el primer cobro se lo haría en esta semana, ¿no? A partir de esta semana, el viernes de lo que yo cobro. Ah, déjame fijarme si la agencia para la que tú trabajas tiene una fecha de... empiezan los planes, que hay unas agencias- Ok. Que tienen... Ah, déjame ver. Ok, so, si tú te inscribes con tu compañía... Bienvenidos. El plan no se hace efectivo hasta el 23 de diciembre. Ok. Entiendo. Si es que te inscribo hoy, ah... los planes se hacen efectos el 23 de, de diciembre. Ok. O al lunes que viene. Para el lunes que viene. Ok, y entonces, ¿empezarían los cobros a partir de la semana que viene? Sí, normalmente tienes que esperar hasta que te empiezan a hacer los, ah, las deducciones. So, no, no estoy segura si te van a empezar a hacer la deducción ya pa la semana que viene o en esta semana, pero, pues, tiene una fecha de... Ok. Una cosa que estoy viendo acá, si yo quiero agregar el, el, la parte de visión, este, tendría que... O sea,

yo podría agregar los adicionales de visión solamente para mí, que por cada examen voy a tener un copago de diez dólares, por lo que entiendo, y... ¿Qué significa frames a lo one? Ah, esos, si no me equi-equivoco, son los lentes, pero déjame me aseguro. ¿Eso es lo que yo tendría que pagar o lo que cubre el seguro? No, eso es lo que cubre el seguro, los ciento treinta dólares, los marcos. Okay, copago es lo que yo tengo que pagar. Correcto. So, para el visión, el copago del examen de la vista es de diez dólares, el copago en lentes y marcos es de veinticinco y el subsidio de marcos es de ciento treinta dólares. Entonces, ya eliges unos que están un poco más caros, pero se cubren ciento treinta. Claro. Pero eres responsable por la- Por la ?tida. ¿Y puede ser cualquier óptica o puede, o puede, este, ir a cualquiera? O sea, ¿o tiene que ser una específica? Para, para el doctor del, de vista- De visión. De visión. Tenemos el número de teléfono de los proveedores . Eso sí sabría decirte. Como somos, somos los administradores de beneficios de salud, ah, solo te puedo dejar saber lo que veo en el día. Pero cuando ya te llegan las tarjetas, ahí están el número de teléfono que tú puedes contactar para encontrar a proveedores que toman ese plan de visión. Mmm, ok. Y en cuanto al seguro dental, este... anual cubre máximo quinientos dólares. Preventivo, cubre el cien por ciento. Básico... ¿Me podrías explicar un poquito ese adicional de dental? Por favor. Sí, so, la visita preventiva, so, un chequeo te lo cubra el cien por ciento. Algo básico ya se considera como la limpieza de los dientes. Eso te cubren al ochenta por ciento.

Restauración básica, so, si vas y te dicen que tienes como una caries que te tienen que llenar, eso te lo cubren al ochenta por ciento. Los rayos X, esos te los cubre al ochenta por ciento. Tienes un máximo anual de quinientos dólares y con el plan de dental sí tendrías que dar un deducible, pero ese deducible solo lo tienes que dar una vez, no cada vez que vayas, solo se da una vez. Si es que eliges el plan familiar, es de ciento cincuenta dólares. Ok. Y el plan familiar dental es de trece dólares y cuarenta y cuatro centavos semanales. Ok. Este, igualmente, ¿tú me explicarías, este, cuáles son los lugares? Por ejemplo, eh, para mi hija de seis años, eh, ¿cuáles son los sitios de dental que yo puedo ir con ella? So, nosotros no tenemos las listas de los proveedores. Sí tenemos los números, el número telefónico que los miembros pueden llamar para encontrar a proveedores preferidos con-- que toman ese seguro dental, pero yo no tengo acceso al, a las clínicas. Ah, ya, pero donde yo, yo-- pero tú me puedes dar un número donde yo pueda hacer esto. Sí, correcto. Y también todo eso te llega ya cuando, pues, estás activa. Pero también te lo puedo dar de una vez, siquieres. Eh, sí, por favor. Eh, o sea, el número que yo tengo que llamar para, para ver dónde está... Eh, ¿cómo te digo? ¿Cuál es-- o sea, la dirección, dónde tengo que ir y eso? Siquieres, yo te puedo mandar el correo que te da el número de teléfono de los proveedores. Ok, me parece perfecto. Ya tú llamas a ese número y... Como nosotros somos los administradores de beneficios de salud, pero somos los administradores de diferentes estados y de diferentes partes, ah, y diferentes compañías. Por eso no tenemos una lista, porque, pues, también depende de dónde vivas y... Pero sí tenemos la información que tú puedes llamar y ellos ya, dependiendo de tu dirección y todo eso, te dejan saber qué es lo que te queda cerca, quién toma qué . Siquieres, te puedo mandar eso. Sí, por favor. Y ya de una vez, ¿me podría, eh, ayudar a decidir? Sí, señora. Ah, so,quieres el VIP, ¿cuál querías? ¿El clásico o el básico? El clásico. Okey, ¿pa-para familia? No, a ver. Diab... Me perdí de vista. El PDF, el que estaba antes del último. So, el, el básico es el que no incluye ni beneficios de hospitalización, beneficios de la unidad de cuidados intensivos, beneficios de reeducación y tampoco incluye cirugía preventiva. Luego el VIP más alto sí incluye esos cuatro. Y es el que te cobra un

poquito más para esos servicios. So, por ejemplo, cirugía en el hospital, el básico te cubre doscientos cincuenta dólares por día, máximo de un día, mientras que el clásico te cubriría quinientos dólares por día al máximo de un día. Por un día, por un solo día, ¿no? Correcto . O sea, los dos cubren quinientos dólares el primer día. No, solo el- Solo el, solo el clásico. El básico solo te cubre doscientos cincuenta. Ah, entonces está, está mal el flyer. Ah, no, aquí está bien. Dice doscientos cincuenta dólares el día o un solo día. Mhm. So, de los dos, el que te cubriría una tarifa fija un poquito más alta, dependiendo para el servicio para el que vayas, siempre va a ser el clásico. El clásico es el que te cubre más en dólares para esa cita. Y el básico también te cubre en unas áreas-Pero te cubre un poquito menos y no incluye cuatro áreas que el clásico sí cubre, que son cuidados intensivos, el básico no lo cubre, el clásico sí lo cubre. Beneficios de su rehabilitación, el básico no lo cubre, el clásico sí lo clu-cubre. Cirugía preventiva, el básico no lo incluye, pero el clásico sí lo incluye. O sea, si por ejemplo, yo-- mi hija se siente mal, ¿verdad? Y yo tengo que ir a un hospital, cualquiera me imagino, ¿no? Cualquier hospital. Llego, eh, para la emergencia, si, si tengo solamente el básico, solo ustedes van a poner doscientos cincue-- eh, ciento veinticinco dólares y des-- lo demás lo tengo que poner yo. So, para sala de emergencias, ah, el VIP básico te cubre cincuenta dólares por día, máximo de un día, y también el clásico cubre esa cantidad. Ellos cubrirían cin-- Hay que decir que la cita te sale a cien dólares, ellos cubren la tarifa fija de cincuenta dólares y tú eres responsable para los otros cincuenta. Mmm, ok. Y el-- para sala de emergencias, el básico te cubre solo un día y el máci-- no, perdón, el clásico te cubriría dos días. Ya. Y por ejemplo- Aunque te cubra lo mismo, uno te cubre un día más que el otro. Mmm. ¿Y si, este, por ejemplo, mi hija se siente mal, no es una emergencia, pero necesita un medicamento? ¿Qué-- cómo, cómo es el proceso? Llego a un hospital, digo que la niña se siente mal, que necesita que le den mai-- que le receten un medicamento, ¿cómo sería eso? So, para el-- los VIPs tienes beneficios para las prescripciones con PharmaBill. Dependiendo qué medicamento genérico sea, depende con cuánto te sale el medicamento. Puede ser de diez, veinte a treinta dólares y para los medicamentos no genéricos te ofrecen un tipo de descuento. Eso solo depende el tipo de medicamento que sea. Si es genérico, dependiendo el medicamento que sea, puedes pagar diez, veinte o treinta dólares y para los no genéricos te ofrecen un descuento. Ok. Bueno, entonces, este... Entonces, bueno, ya vamos entonces a, a solicitar, entonces yo quisiera el, el seguro, el VIP básico, ¿verdad? Ajá. Que serían, ¿cuánto al mes? Este, semanal, ¿no? Semanal. Sí, semanal. ¿Quieres el de familia? Sí, el de familia. Me vas a pedir los nombres, me imagino, ¿verdad? Sí. Tengo el VIP básico para empleado y familia. Eso te saldría una deducción semanal de treinta y nueve dólares y dieciséis centavos. ¿También quieres otro? No sé si querías uno más. Es que quiero agregar- También, ¿quieres para empleada y familia? Sí, porque ahí, este, incluiría a mi hija. Ok. ¿Otro más que quieras agregar? Dental. Este, no, solamente ese. Ok, so tengo el plan VIP básico para empleado y familia de treinta y nueve dólares y dieciséis centavos semanales. También tengo el dental de empleado y familia de trece dólares y cuarenta y cuatro centavos semanales. Esa sería una deducción semanal de cincuenta y dos dólares y sesenta centavos. Si le das permiso a The Research Company, aclarar la deducción semanal de cincuenta y dos centavos y sesenta... Perdón, cincuenta y dos dólares y sesenta centavos para estos planes. Sí, estoy intentando agregar a la llamada a mi esposo, pero no puedo, no sé por qué. Bueno, este, ¿tú serías tan amable de, de enviarme a mi correo los beneficios de este plan en específico y los beneficios del adicional de dental? So, va a ser, va a ser la

misma paqueta que tú tienes. Sí. Pero si, no sé si tu- Entonces, para ver si entendí. No sé si tú lo tengas en inglés. Sí, yo lo tengo en inglés. ¿No me lo puedes mandar en español? Sí, yo te lo mando en español. Buenísimo. Entonces, fíjate, amiga, gracias por tu paciencia. Entonces, por favor, si me puedes ayudar a afiliarme con el VIP básico, porque no le encuentro mucha diferencia. Yo lo que quiero es como que a la hora de que mi hija se sienta mal, yo pueda ir, buscarle sus medicamentos, que aquí lo puedo hacer con este. Le cobran que sea una parte de la emergencia. Este, mmm... El de dental también me parece interesante. Ok, sí, so, ya te inscribí. So, sí necesito la información de tu niña. Ok. Natalia Mendoza. Y querías el plan familiar, ¿verdad? Sí, el familiar. Ok, ah, para el de familia también se agrega, ah, se agregaría tu esposo. Yo también voy a necesitar su nombre de él también. Ok, Guillermo Mendoza. Guillermo... ¿Me deletreas ese nombre? Sí. Solo su primer nombre. Ok. G, U, I...Mm. L, M, E, R, M, O. Okey, luego dijiste Mendoza. Y, ¿cuál es su fecha de nacimiento? De él. Sí. Ok, eh, mes diez, octubre... Ajá. Oh, my God. Dos de octubre, sí. Eh, mes diez, cero, dos, nueve, uno . Ok. ¿Y tienes su número de seguro social de él o no? Si no lo tienes, está bien y solo podemos poner ceros. Eh, sí, sí, yo sí lo tengo. Espera, regálame un momento para... Buscarlo . Aquí está. Okey. Seis, cinco, ocho. Ajá. Nueve, seis , siete, seis, cuatro, siete . Okey, gracias. ¿Y me puedes dar el nombre de la niña? Natalia. Ajá. Sin H, N, A, T, A, L y dos punicos, A. Okey. Natalia Mendoza con Z. Okey. Okey, gracias. ¿Y la fecha de nacimiento de la niña? Eh, mes siete, julio, cero, siete, diecisiete, 2018. ¿Julio diecisiete del 2018? Sí. Okey. ¿Y su seguro de la niña? Ok. Siete, veinticuatro... Ajá. Cuarenta, ochenta, cuatro, ocho. Ok, gracias. Okey, so, por favor permite una o dos semanas a que ellos empiecen a hacer la deducción de tu cheque. Ya cuando veas la primera deducción de tu cheque, al próximo lunes es cuando tienes cobertura activa. Am, sí dice que los planes son efectos el 23, pero como te inscribiste casi cerca del 23, no estoy segura si ya va a estar activa tu cobertura. So, yo voy-- estaría viendo el talón de cheque. Normalmente, toma como una o dos semanas a que ellos empiecen a hacer tus deducciones. Pero ya cuando veas la primera deducción de tu cheque de cincuenta y dos dólares y los sesenta centavos, al próximo lunes de esa deducción es cuando tienes tu cobertura activa. So, yo estaría poniendo la atención al cheque. Ajá. Perfecto. Eh, ¿me puedes enviar a mi correo toda la información en español que, que voy a necesitar? Los proveedores, eh... Sí, yo te lo mando ahorita. Ok, sí, yo te lo mandaré. Ok, bueno, una última preguntita. Ok, entonces, con respecto al dental, tengo que llamar en mi lista de proveedores que me vas a mandar y así pedir una cita, asistir, ellos me van a decir cuánto es y depende de lo que sea, ust-- ustedes cubren la parte que cubren y yo pago el resto. Correcto. Ajá. Pero recuerda que tienes que estar activa. So, cuando ya veas la primera deducción de tu cheque, al siguiente lunes de esa deducción es cuando ya tienes tu cobertura activa y te iba a decir en esa primera semana que tengas ya cobertura activa, el jueves o el viernes de esa primera semana es cuando te va a llegar tu tarjeta dental y normalmente para la tarjeta VIP estándar, am, esa normalmente nunca se los mandan a la-- a los miembros. So, si es que quieres una física del VIP básico, nos puedes llamar ese lunes que tengas cobertura activa y nosotros te encargamos una. ¿Y llega a mi casa? Correcto. Pero la primera que vas a recibir sí va a ser la dental. Luego, ya cuando veas que te hicieron la deducción de tu cheque, am, de esos cincuenta y dos dólares, nos puedes llamar ese primer lunes y te la encargamos. Perfecto, ¿cómo se llama el seguro? Se llama, eh, el, bueno, nosotros somos Benefits and Card y hay diferentes... Ah, bueno, va a ser American Public Life. El dental y el del VIP básico se llama

American Public Life o a veces lo llaman APL. APL. APL. Así se llama los dueños de ese seguro. Mmm, ok. Bueno, este, muchas gracias y bueno, te agradezco cuando puedas... Voy a estar pendiente del correo para, para ver eso... Sí, ¿crees que me puedes verificar que lo recibiste antes que vayas a... a colgarse? Sólo para asegurarme que sí lo has recibido. Am, ya estoy a- Punto de mandártelo en estos momentos. So, te van a llegar dos. El primero es el guía de beneficios. Ese guía- Okay. Tiene el plan que seleccionaste y te explica los servicios que te cubre y cuánto de la tarifa fija es que te lo cubre. Y ahorita te voy a mandar también, am, eh, los números de los proveedores . Ese es... Ese número tiene la lista de... proveedores que toman esos planes. Permíteme, ya casi te lo he mandado. ¡Ya te mandé el primer correo! Va a llegar de un... y no... Te dice info@benefitsandcard.com . Te lo estoy mandando, lo siento . Y también te iba a decir que la primera semana que tengas cobertura activa, si por un motivo tú tienes una cita de dentista o cita médica y necesitas la información de tus tarjetas, nos puedes llamar a este número y, si están disponibles, también te las podemos mandar por correo electrónico. Perfecto, ya me está llegando la... el primer correo. Okey, ya te acabo de mandar el segundo correo. Me puedes también verificar que lo has recibido. El segundo tiene los números de los proveedores preferidos de esos planes. Mmm. Está el dental y el médico. Perfecto, yo... Muchísimas gracias, muy amable. De nada. So, recuerda, ya solo tienes que esperar hasta que te empiecen a hacer las deducciones. Am, normalmente toma como una o dos semanas a que ellos empiecen a hacer esa deducción. Ya cuando veas la primera deducción de esos cincuenta y dos dólares que te los quitan de tu cheque, al siguiente lunes esa... deducción es cuando ya tienes cobertura activa. Y si quieres una física tarjeta del VIP básico, ese primer lunes nos puedes llamar para encargarla y te- nosotros te la pedimos. Pero ese jueves o viernes de tu primera semana que tengas cobertura, te va a llegar tu tarjeta dental. Esa es la primera que te va a llegar. Una cosita, este... En el caso de que yo quiera cancelar, por ejemplo, el seguro dental, eh, ¿lo puedo cancelar en cualquier momento? Correcto. Ellos no tienen ninguna reglación que dice que te tienes que quedar con ese plan. O sea, en cualquier momento, tú puedes cancelar los planes. Pero para agregar planes nuevos o cambiar la cobertura, hay que decir que ya no quieres el plan familiar. Si quieres, am... como... ir de... de familiar a... así a empleado y solo niño, tienes que estar en el periodo de inscripción de la compañía para hacer eso o para- Agregar nuevos planes, tienes que estar- Discúlpame, este... Que mi esposo me está diciendo que el plan dental no le parece muy bueno. Ah, okey, so, ¿lo quito? Sí, por favor, quítalo, porque no vaya a ser que después me diga que no, que... Vamos a dejar por el momento, este... El básico, VIP básico. El básico, VIP básico. Okey, so, tu nueva deducción de tu cheque va a ser treinta y nueve dólares y dieciséis centavos. So, en ese caso, vas a estar viendo tu cheque. Normalmente toma, como digo, una o dos semanas. Ya cuando veas que tarda la primera deducción de los treinta y nueve dólares y dieciséis centavos, para el próximo lunes de esa primera deducción nos puedes llamar y te encargamos tu tarjeta médica, ¿okey? Okey. Muchísimas gracias por tu tiempo, muy amable. De nada. Y si por algún motivo quisieras, am, agregar otros planes diferentes, el último día que tú tendrías para hacer eso va a ser el 1.º de enero. El 1.º de enero. Está bien perfecto. Okay, pero en cualquier momento, si no te gusta el plan, lo puedes cancelar. De nada, que tengas un buen día. Igualmente, mi amor, que estés muy bien. Bye.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarte con -- te habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_0: Hola, buenas. Este, yo soy una trabajadora de El Recurso, este, y quisiera saber, eh, una explicación acerca de los paquetes que ofrecen para el seguro médico, pero estoy interesada para fami-- para una familia de tres, o sea, de tres personas.

Speaker speaker\_1: Ok. Ok, sí, yo te puedo ayudar. Ah, ¿cuáles son los últimos cuatro números?

Speaker speaker\_0: ¿De qué cosa?

Speaker speaker\_1: Ah, ¿cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_0: Diez, cero, cuatro.

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

Speaker speaker\_0: Dirección es tres, cero, cuatro, uno, ... 27 02.

Speaker speaker\_1: Ok. Y el estado y la ciudad, por favor.

Speaker speaker\_0: Carolina del Norte, eh, ...

Speaker speaker\_1: ¿Y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_0: Trece de marzo de 1995.

Speaker speaker\_1: ¿Todavía tienes el mismo número de siete, ocho, seis, nueve, veintinueve, treinta y no-- nueve, noventa y seis?

Speaker speaker\_0: Correcto.

Speaker speaker\_1: Y tengo... ¿tu nombre?

Speaker speaker\_0: Carlota y Natalia.

Speaker speaker\_1: Natalia. Pese a...

Speaker speaker\_0: Correcto.

Speaker speaker\_1: Correcto. Todavía es un... Y si gustas, te puedo mandar el guía de beneficios a tu que-- correo electrónico.

Speaker speaker\_0: Yo lo tengo.

Speaker speaker\_1: Oh, sí lo tienes. Ok.

Speaker speaker\_0: Yo lo tengo. Sí, yo lo tengo acá en PRS.

Speaker speaker\_1: Ok, ya sabes en lo que te quieres inscribir o no, todavía no sabes.

Speaker speaker\_0: Sí, sí, ya sé, ya sé en lo que quiero inscribir. Entonces, este, por favor, podrías, em, como darme un resumen de esto es que te voy a decir.

Speaker speaker\_1: Sí, sí, señora. ¿Cuál es el que te interesaba?

Speaker speaker\_0: Ok, me interesa el VIP básico, pero el familiar.

Speaker speaker\_1: Ok. So, los VIP son los planes que sí te cubren visitas médicas si estás enferma, hospitalización en sala de emergencia y hasta algunas cirugías, pero los VIP no te cubren las visitas preventivas, entonces no te curarían como una visita física al año, no te curarían escaneos de cáncer o de STDs, eso el, el que te curaría es el Stay Healthy MS, pero sí te cubre visitas médicas si es que estás enferma o si tienes que ir al hospital, sala de emergencias y cirugías. Si también te interesa agregar los servicios preventivos, que ya serían una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer o de STDs, ese también puedes agregar el Stay Healthy MS ...

Speaker speaker\_0: Ok. Este, buenísimo. Sí, entonces yo quiero inscribirme en ese. Este, si me ayudas, por favor, es una pregunta, señora. Si me inscribo, por ejemplo, hoy, el primer cobro se lo haría en esta semana, ¿no? A partir de esta semana, el viernes de lo que yo cobro.

Speaker speaker\_1: Ah, déjame fijarme si la agencia para la que tú trabajas tiene una fecha de... empiezan los planes, que hay unas agencias-

Speaker speaker\_0: Ok.

Speaker speaker\_1: Que tienen... Ah, déjame ver. Ok, so, si tú te inscribes con tu compañía...

Speaker speaker\_0: Bienvenidos.

Speaker speaker\_1: El plan no se hace efectivo hasta el 23 de diciembre.

Speaker speaker\_0: Ok. Entiendo.

Speaker speaker\_1: Si es que te inscribo hoy, ah... los planes se hacen efectos el 23 de, de diciembre.

Speaker speaker\_0: Ok.

Speaker speaker\_1: O al lunes que viene.

Speaker speaker\_0: Para el lunes que viene. Ok, y entonces, ¿empezarían los cobros a partir de la semana que viene?

Speaker speaker\_1: Sí, normalmente tienes que esperar hasta que te empiezan a hacer los, ah, las deducciones. So, no, no estoy segura si te van a empezar a hacer la deducción ya pa la semana que viene o en esta semana, pero, pues, tiene una fecha de...

Speaker speaker\_0: Ok. Una cosa que estoy viendo acá, si yo quiero agregar el, el, la parte de visión, este, tendría que... O sea, yo podría agregar los adicionales de visión solamente para mí, que por cada examen voy a tener un copago de diez dólares, por lo que entiendo, y... ¿Qué significa frames a lo one?

Speaker speaker\_1: Ah, esos, si no me equi-equivoco, son los lentes, pero déjame me aseguro.

Speaker speaker\_0: ¿Eso es lo que yo tendría que pagar o lo que cubre el seguro?

Speaker speaker\_1: No, eso es lo que cubre el seguro, los ciento treinta dólares, los marcos.

Speaker speaker\_0: Okay, copago es lo que yo tengo que pagar.

Speaker speaker\_1: Correcto. So, para el visión, el copago del examen de la vista es de diez dólares, el copago en lentes y marcos es de veinticinco y el subsidio de marcos es de ciento treinta dólares. Entonces, ya eliges unos que están un poco más caros, pero se cubren ciento treinta.

Speaker speaker\_0: Claro.

Speaker speaker\_1: Pero eres responsable por la-

Speaker speaker\_0: Por la ?tida. ¿Y puede ser cualquier óptica o puede, o puede, este, ir a cualquiera? O sea, ¿o tiene que ser una específica?

Speaker speaker\_1: Para, para el doctor del, de vista-

Speaker speaker\_0: De visión.

Speaker speaker\_1: De visión. Tenemos el número de teléfono de los proveedores . Eso sí sabría decirte. Como somos, somos los administradores de beneficios de salud, ah, solo te puedo dejar saber lo que veo en el día. Pero cuando ya te llegan las tarjetas, ahí están el número de teléfono que tú puedes contactar para encontrar a proveedores que toman ese plan de visión.

Speaker speaker\_0: Mmm, ok. Y en cuanto al seguro dental, este... anual cubre máximo quinientos dólares. Preventivo, cubre el cien por ciento. Básico... ¿Me podrías explicar un poquito ese adicional de dental? Por favor.

Speaker speaker\_1: Sí, so, la visita preventiva, so, un chequeo te lo cubra el cien por ciento. Algo básico ya se considera como la limpieza de los dientes. Eso te cubren al ochenta por ciento. Restauración básica, so, si vas y te dicen que tienes como una caries que te tienen que llenar, eso te lo cubren al ochenta por ciento. Los rayos X, esos te los cubre al ochenta por ciento. Tienes un máximo anual de quinientos dólares y con el plan de dental sí tendrías que dar un deducible, pero ese deducible solo lo tienes que dar una vez, no cada vez que vayas, solo se da una vez. Si es que eliges el plan familiar, es de ciento cincuenta dólares.

Speaker speaker\_0: Ok.

Speaker speaker\_1: Y el plan familiar dental es de trece dólares y cuarenta y cuatro centavos semanales.

Speaker speaker\_0: Ok. Este, igualmente, ¿tú me explicarías, este, cuáles son los lugares? Por ejemplo, eh, para mi hija de seis años, eh, ¿cuáles son los sitios de dental que yo puedo ir con ella?

Speaker speaker\_1: So, nosotros no tenemos las listas de los proveedores. Sí tenemos los números, el número telefónico que los miembros pueden llamar para encontrar a proveedores preferidos con-- que toman ese seguro dental, pero yo no tengo acceso al, a las clínicas.

Speaker speaker\_0: Ah, ya, pero donde yo, yo-- pero tú me puedes dar un número donde yo pueda hacer esto.

Speaker speaker\_1: Sí, correcto. Y también todo eso te llega ya cuando, pues, estás activa. Pero también te lo puedo dar de una vez, siquieres.

Speaker speaker\_0: Eh, sí, por favor. Eh, o sea, el número que yo tengo que llamar para, para ver dónde está... Eh, ¿cómo te digo? ¿Cuál es-- o sea, la dirección, dónde tengo que ir y eso?

Speaker speaker\_1: Siquieres, yo te puedo mandar el correo que te da el número de teléfono de los proveedores.

Speaker speaker\_0: Ok, me parece perfecto.

Speaker speaker\_1: Ya tú llamas a ese número y... Como nosotros somos los administradores de beneficios de salud, pero somos los administradores de diferentes estados y de diferentes partes, ah, y diferentes compañías. Por eso no tenemos una lista, porque, pues, también depende de dónde vivas y... Pero sí tenemos la información que tú puedes llamar y ellos ya, dependiendo de tu dirección y todo eso, te dejan saber qué es lo que te queda cerca, quién toma qué . Siquieres, te puedo mandar eso.

Speaker speaker\_0: Sí, por favor. Y ya de una vez, ¿me podría, eh, ayudar a decidir?

Speaker speaker\_1: Sí, señora. Ah, so,quieres el VIP, ¿cuál querías? ¿El clásico o el básico?

Speaker speaker\_0: El clásico.

Speaker speaker\_1: Okey, ¿pa-para familia?

Speaker speaker\_0: No, a ver. Diab... Me perdí de vista. El PDF, el que estaba antes del último.

Speaker speaker\_1: So, el, el básico es el que no incluye ni beneficios de hospitalización, beneficios de la unidad de cuidados intensivos, beneficios de reeducación y tampoco incluye cirugía preventiva. Luego el VIP más alto sí incluye esos cuatro. Y es el que te cobra un poquito más para esos servicios. So, por ejemplo, cirugía en el hospital, el básico te cubre doscientos cincuenta dólares por día, máximo de un día, mientras que el clásico te cubriría

quinientos dólares por día al máximo de un día.

Speaker speaker\_0: Por un día, por un solo día, ¿no?

Speaker speaker\_1: Correcto .

Speaker speaker\_0: O sea, los dos cubren quinientos dólares el primer día.

Speaker speaker\_1: No, solo el- Solo el, solo el clásico. El básico solo te cubre doscientos cincuenta.

Speaker speaker\_0: Ah, entonces está, está mal el flyer. Ah, no, aquí está bien. Dice doscientos cincuenta dólares el día o un solo día.

Speaker speaker\_1: Mhm. So, de los dos, el que te cubriría una tarifa fija un poquito más alta, dependiendo para el servicio para el que vayas, siempre va a ser el clásico. El clásico es el que te cubre más en dólares para esa cita. Y el básico también te cubre en unas áreas-Pero te cubre un poquito menos y no incluye cuatro áreas que el clásico sí cubre, que son cuidados intensivos, el básico no lo cubre, el clásico sí lo cubre. Beneficios de su rehabilitación, el básico no lo cubre, el clásico sí lo clu-cubre. Cirugía preventiva, el básico no lo incluye, pero el clásico sí lo incluye.

Speaker speaker\_0: O sea, si por ejemplo, yo-- mi hija se siente mal, ¿verdad? Y yo tengo que ir a un hospital, cualquiera me imagino, ¿no? Cualquier hospital. Llego, eh, para la emergencia, si, si tengo solamente el básico, solo ustedes van a poner doscientos cincue-- eh, ciento veinticinco dólares y des-- lo demás lo tengo que poner yo.

Speaker speaker\_1: So, para sala de emergencias, ah, el VIP básico te cubre cincuenta dólares por día, máximo de un día, y también el clásico cubre esa cantidad. Ellos cubrirían cin-- Hay que decir que la cita te sale a cien dólares, ellos cubren la tarifa fija de cincuenta dólares y tú eres responsable para los otros cincuenta.

Speaker speaker\_0: Mmm, ok.

Speaker speaker\_1: Y el-- para sala de emergencias, el básico te cubre solo un día y el máci-- no, perdón, el clásico te cubriría dos días.

Speaker speaker\_0: Ya. Y por ejemplo-

Speaker speaker\_1: Aunque te cubra lo mismo, uno te cubre un día más que el otro.

Speaker speaker\_0: Mmm. ¿Y si, este, por ejemplo, mi hija se siente mal, no es una emergencia, pero necesita un medicamento? ¿Qué-- cómo, cómo es el proceso? Llego a un hospital, digo que la niña se siente mal, que necesita que le den mai-- que le receten un medicamento, ¿cómo sería eso?

Speaker speaker\_1: So, para el-- los VIPs tienes beneficios para las prescripciones con PharmaBill. Dependiendo qué medicamento genérico sea, depende con cuánto te sale el medicamento. Puede ser de diez, veinte a treinta dólares y para los medicamentos no genéricos te ofrecen un tipo de descuento. Eso solo depende el tipo de medicamento que sea. Si es genérico, dependiendo el medicamento que sea, puedes pagar diez, veinte o

treinta dólares y para los no genéricos te ofrecen un descuento.

Speaker speaker\_0: Ok. Bueno, entonces, este... Entonces, bueno, ya vamos entonces a, a solicitar, entonces yo quisiera el, el seguro, el VIP básico, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Que serían, ¿cuánto al mes? Este, semanal, ¿no? Semanal.

Speaker speaker\_1: Sí, semanal. ¿Quieres el de familia?

Speaker speaker\_0: Sí, el de familia. Me vas a pedir los nombres, me imagino, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí. Tengo el VIP básico para empleado y familia. Eso te saldría una deducción semanal de treinta y nueve dólares y diecisésis centavos. ¿También quieres otro? No sé si querías uno más.

Speaker speaker\_0: Es que quiero agregar-

Speaker speaker\_1: También, ¿quieres para empleada y familia?

Speaker speaker\_0: Sí, porque ahí, este, incluiría a mi hija.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Otro más que quieras agregar?

Speaker speaker\_0: Dental. Este, no, solamente ese.

Speaker speaker\_1: Ok, so tengo el plan VIP básico para empleado y familia de treinta y nueve dólares y diecisésis centavos semanales. También tengo el dental de empleado y familia de trece dólares y cuarenta y cuatro centavos semanales. Esa sería una deducción semanal de cincuenta y dos dólares y sesenta centavos. Si le das permiso a The Research Company, aclarar la deducción semanal de cincuenta y dos centavos y sesenta... Perdón, cincuenta y dos dólares y sesenta centavos para estos planes.

Speaker speaker\_0: Sí, estoy intentando agregar a la llamada a mi esposo, pero no puedo, no sé por qué. Bueno, este, ¿tú serías tan amable de, de enviarme a mi correo los beneficios de este plan en específico y los beneficios del adicional de dental?

Speaker speaker\_1: So, va a ser, va a ser la misma paqueta que tú tienes.

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: Pero si, no sé si tu-

Speaker speaker\_0: Entonces, para ver si entendí.

Speaker speaker\_1: No sé si tú lo tengas en inglés.

Speaker speaker\_0: Sí, yo lo tengo en inglés. ¿No me lo puedes mandar en español?

Speaker speaker\_1: Sí, yo te lo mando en español.

Speaker speaker\_0: Buenísimo. Entonces, fíjate, amiga, gracias por tu paciencia. Entonces, por favor, si me puedes ayudar a afiliarme con el VIP básico, porque no le encuentro mucha

diferencia. Yo lo que quiero es como que a la hora de que mi hija se sienta mal, yo pueda ir, buscarle sus medicamentos, que aquí lo puedo hacer con este. Le cobran que sea una parte de la emergencia. Este, mmm... El de dental también me parece interesante.

Speaker speaker\_1: Ok, sí, so, ya te inscribí. So, sí necesito la información de tu niña.

Speaker speaker\_0: Ok. Natalia Mendoza.

Speaker speaker\_1: Y querías el plan familiar, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Sí, el familiar.

Speaker speaker\_1: Ok, ah, para el de familia también se agrega, ah, se agregaría tu esposo. Yo también voy a necesitar su nombre de él también.

Speaker speaker\_0: Ok, Guillermo Mendoza.

Speaker speaker\_1: Guillermo... ¿Me deletreas ese nombre?

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: Solo su primer nombre.

Speaker speaker\_0: Ok. G, U, I...

Speaker speaker\_1: Mm.

Speaker speaker\_0: L, M, E, R, M, O.

Speaker speaker\_1: Okey, luego dijiste Mendoza. Y, ¿cuál es su fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_0: De él.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Ok, eh, mes diez, octubre...

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Oh, my God. Dos de octubre, sí. Eh, mes diez, cero, dos, nueve, uno .

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Y tienes su número de seguro social de él o no? Si no lo tienes, está bien y solo podemos poner ceros.

Speaker speaker\_0: Eh, sí, sí, yo sí lo tengo. Espera, regálame un momento para... Buscarlo . Aquí está.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_0: Seis, cinco, ocho.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Nueve, seis , siete, seis, cuatro, siete .

Speaker speaker\_1: Okey, gracias. ¿Y me puedes dar el nombre de la niña?

Speaker speaker\_0: Natalia.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Sin H, N, A, T, A, L y dos punicos, A.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_0: Natalia Mendoza con Z.

Speaker speaker\_1: Okey. Okey, gracias. ¿Y la fecha de nacimiento de la niña?

Speaker speaker\_0: Eh, mes siete, julio, cero, siete, diecisiete, 2018.

Speaker speaker\_1: ¿Julio diecisiete del 2018?

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Y su seguro de la niña?

Speaker speaker\_0: Ok. Siete, veinticuatro...

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Cuarenta, ochenta, cuatro, ocho.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias. Okey, so, por favor permite una o dos semanas a que ellos empiecen a hacer la deducción de tu cheque. Ya cuando veas la primera deducción de tu cheque, al próximo lunes es cuando tienes cobertura activa. Am, sí dice que los planes son efectos el 23, pero como te inscribiste casi cerca del 23, no estoy segura si ya va a estar activa tu cobertura. So, yo voy-- estaría viendo el talón de cheque. Normalmente, toma como una o dos semanas a que ellos empiecen a hacer tus deducciones. Pero ya cuando veas la primera deducción de tu cheque de cincuenta y dos dólares y los sesenta centavos, al próximo lunes de esa deducción es cuando tienes tu cobertura activa. So, yo estaría poniendo la atención al cheque.

Speaker speaker\_0: Ajá. Perfecto. Eh, ¿me puedes enviar a mi correo toda la información en español que, que voy a necesitar? Los proveedores, eh...

Speaker speaker\_1: Sí, yo te lo mando ahorita. Ok, sí, yo te lo mandaré.

Speaker speaker\_0: Ok, bueno, una última preguntita. Ok, entonces, con respecto al dental, tengo que llamar en mi lista de proveedores que me vas a mandar y así pedir una cita, asistir, ellos me van a decir cuánto es y depende de lo que sea, ust-- ustedes cubren la parte que cubren y yo pago el resto.

Speaker speaker\_1: Correcto. Ajá. Pero recuerda que tienes que estar activa. So, cuando ya veas la primera deducción de tu cheque, al siguiente lunes de esa deducción es cuando ya tienes tu cobertura activa y te iba a decir en esa primera semana que tengas ya cobertura activa, el jueves o el viernes de esa primera semana es cuando te va a llegar tu tarjeta dental y normalmente para la tarjeta VIP estándar, am, esa normalmente nunca se los mandan a la-- los miembros. So, si es que quieres una física del VIP básico, nos puedes llamar ese lunes

que tengas cobertura activa y nosotros te encargamos una.

Speaker speaker\_0: ¿Y llega a mi casa?

Speaker speaker\_1: Correcto. Pero la primera que vas a recibir sí va a ser la dental. Luego, ya cuando veas que te hicieron la deducción de tu cheque, am, de esos cincuenta y dos dólares, nos puedes llamar ese primer lunes y te la encargamos.

Speaker speaker\_0: Perfecto, ¿cómo se llama el seguro?

Speaker speaker\_1: Se llama, eh, el, bueno, nosotros somos Benefits and Card y hay diferentes... Ah, bueno, va a ser American Public Life. El dental y el del VIP básico se llama American Public Life o a veces lo llaman APL.

Speaker speaker\_0: APL.

Speaker speaker\_1: APL. Así se llama los dueños de ese seguro.

Speaker speaker\_0: Mmm, ok. Bueno, este, muchas gracias y bueno, te agradezco cuando puedas... Voy a estar pendiente del correo para, para ver eso...

Speaker speaker\_1: Sí, ¿crees que me puedas verificar que lo recibiste antes que vayas a... a colgarse? Sólo para asegurarme que sí lo has recibido. Am, ya estoy a- Punto de mandártelo en estos momentos. So, te van a llegar dos. El primero es el guía de beneficios. Ese guía-

Speaker speaker\_0: Okay.

Speaker speaker\_1: Tiene el plan que seleccionaste y te explica los servicios que te cubre y cuánto de la tarifa fija es que te lo cubre. Y ahorita te voy a mandar también, am, eh, los números de los proveedores . Ese es... Ese número tiene la lista de... proveedores que toman esos planes. Permíteme, ya casi te lo he mandado. ¡Ya te mandé el primer correo! Va a llegar de un... y no... Te dice [info@benefitsandcard.com](mailto:info@benefitsandcard.com) . Te lo estoy mandando, lo siento . Y también te iba a decir que la primera semana que tengas cobertura activa, si por un motivo tú tienes una cita de dentista o cita médica y necesitas la información de tus tarjetas, nos puedes llamar a este número y, si están disponibles, también te las podemos mandar por correo electrónico.

Speaker speaker\_0: Perfecto, ya me está llegando la... el primer correo.

Speaker speaker\_1: Okey, ya te acabo de mandar el segundo correo. Me puedes también verificar que lo has recibido. El segundo tiene los números de los proveedores preferidos de esos planes.

Speaker speaker\_0: Mmm.

Speaker speaker\_1: Está el dental y el médico.

Speaker speaker\_0: Perfecto, yo... Muchísimas gracias, muy amable.

Speaker speaker\_1: De nada. So, recuerda, ya solo tienes que esperar hasta que te empiecen a hacer las deducciones. Am, normalmente toma como una o dos semanas a que

ellos empiecen a hacer esa deducción. Ya cuando veas la primera deducción de esos cincuenta y dos dólares que te los quitan de tu cheque, al siguiente lunes esa... deducción es cuando ya tienes cobertura activa. Y si quieres una física tarjeta del VIP básico, ese primer lunes nos puedes llamar para encargarla y te-- nosotros te la pedimos. Pero ese jueves o viernes de tu primera semana que tengas cobertura, te va a llegar tu tarjeta dental. Esa es la primera que te va a llegar.

Speaker speaker\_0: Una cosita, este... En el caso de que yo quiera cancelar, por ejemplo, el seguro dental, eh, ¿lo puedo cancelar en cualquier momento?

Speaker speaker\_1: Correcto. Ellos no tienen ninguna reglación que dice que te tienes que quedar con ese plan. O sea, en cualquier momento, tú puedes cancelar los planes. Pero para agregar planes nuevos o cambiar la cobertura, hay que decir que ya no quieras el plan familiar. Si quieres, am... como... ir de... de familiar a... así a empleado y solo niño, tienes que estar en el periodo de inscripción de la compañía para hacer eso o para- Agregar nuevos planes, tienes que estar-

Speaker speaker\_0: Discúlpame, este... Que mi esposo me está diciendo que el plan dental no le parece muy bueno.

Speaker speaker\_1: Ah, okey, so, ¿lo quito?

Speaker speaker\_0: Sí, por favor, quítalo, porque no vaya a ser que después me diga que no, que... Vamos a dejar por el momento, este...

Speaker speaker\_1: El básico, VIP básico.

Speaker speaker\_0: El básico, VIP básico.

Speaker speaker\_1: Okey, so, tu nueva deducción de tu cheque va a ser treinta y nueve dólares y dieciséis centavos. So, en ese caso, vas a estar viendo tu cheque. Normalmente toma, como digo, una o dos semanas. Ya cuando veas que tarda la primera deducción de los treinta y nueve dólares y dieciséis centavos, para el próximo lunes de esa primera deducción nos puedes llamar y te encargamos tu tarjeta médica, ¿okey?

Speaker speaker\_0: Okey. Muchísimas gracias por tu tiempo, muy amable.

Speaker speaker\_1: De nada. Y si por algún motivo quisieras, am, agregar otros planes diferentes, el último día que tú tendrías para hacer eso va a ser el 1.<sup>º</sup> de enero.

Speaker speaker\_0: El 1.<sup>º</sup> de enero.

Speaker speaker\_1: Está bien perfecto. Okay, pero en cualquier momento, si no te gusta el plan, lo puedes cancelar. De nada, que tengas un buen día.

Speaker speaker\_0: Igualmente, mi amor, que estés muy bien.

Speaker speaker\_1: Bye.