

## Transcript: Estefania

**Acevedo-6640922374750208-4960860378284032**

### 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, Estefany. Sí, solo tenía algunas preguntas sobre la aseguranza para llenarla, pero, ah, creo que ya la, ya la... Creo que ya la pude llenar, no sé si me oíste bien, estoy seleccionando, me dice que, que tengo varia-- dos opciones . Es por esta Versetala Agency. Ok, so, si quieres yo te puedo ayudar, um, por el teléfono a hacerlo. Oh, sí. Okay. Mira, acabo de seleccionar, quiero el-- C-¿qué es lo que me cubre el VIP bundle, standard bundle? So, me tengo que meter a tu folder, porque, es... um, nosotros somos los administradores de beneficios de salud de diferentes agencias y diferentes agencias brindan diferentes- Ok. Ah, so, dijiste que trabajas para Versetala. ¿Cuáles son... cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social? 0470. Okay, permíteme. Mentira, 4670. Perdón. Ok. ¿Y tu nombre? Ah, María Mondragón. María D. Mondragón. Ok, gracias. Mm-jmm. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección completa y tu fecha de nacimiento, por favor? Claro que sí. Mi fecha-- mi dirección es 1217 de la First District en el 60120 y mi fecha de nacimiento es el 6 de junio de 1975. Gracias. ¿Y el número 202-410-8259 es tu número? Es mi número de celular, correcto. ¿Quieres que agregue un número secundario? Ah, solamente ese tengo por el momento. Okay, luego tengo: bassyrivera@hotmail.com. ¿Eso sigue correcto? Correcto. Ese es el-- Ajá. Okay, okay. Bueno, déjame ver qué es lo que ofrecen. ¿Cuál es el plan que me estabas preguntando? Mira, yo estaba viendo preve-- que qué es lo que cubre el VIP standard bundle. Porque hay uno que me dice que es el, perdón, el F3 Rex, pero es el... como que no. Quiero algo que sea más. No sé, estoy entre el VIP standard o el VIP Plus, cuál es la diferencia? Ok, permíteme. So, parece que el standard... ofrece todo lo que, bueno, todo lo que ofrece el bundle. La diferencia más grande es que el standard no te va a cubrir cuidados intensivos, beneficios de rehabilitación ni ninguna cirugía preventiva que vayas a ocupar. Mm-jmm. Okay. Todo... O-ofrecen el multi plan, virtual urgent care, behavioral health, salud comportamental. Ofrecen las mismas cosas. So, la diferencia más grande es que el VIP Plus te va a pagar una tarifa fija más alta para el servicio para el que vayas. So, te van a cobrar un poquito más. So, por ejemplo, eh, en un... en el área de cirugía en el hospital, el standard solo te cubre la tarifa fija de doscientos cincuenta dólares por día, máximo de un día, mientras que el Plus te cubriría mil dólares por día, máximo de un día. Otra área de diferencia es cirugía en un consultorio médico. Standard te cubre una tarifa fija de ciento veinticinco dólares por día, máximo de dos días, mientras que el VIP Plus te cubriría doscientos cincuenta por día, máximo de dos días. Y el Plus sí te cubre la área de cuidados intensivos, rehabilitación y cirugía preventiva, mientras que el standard no lo hace. No lo hace. Okay. Era lo que quería saber, cuál era la diferencia entre uno y el otro. So, el VIP Plus te va a cubrir un poquito más en dólares y también te va a cubrir esas cuatro áreas que el

standard no hace. Y el, por ejemplo en el VIP standard, por ejemplo, si son chequeos de rutina, me lo cubre, ¿cuánto es lo que me cubre? So, tus visitas preventivas, ah, los VIP no te las cubren. Si es que quieres tener cobertura como tus visitas físicas, eso no te lo va a cubrir el standard ni el Plus, eso solo te lo cubre el Stay Healthy. So, el Stay Healthy MSTLRX es el que solamente te cubre tus servicios preventivos, que ya sería una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs, pero no te cubre ninguna de las visitas médicas, como si te enfermas y vas al hospital, si tienes que ir a la sala de emergencia, nada de eso te cubre el Stay Healthy. El Stay Healthy solo es-- te cubriría como... ya diciendo- Pero, pero los VIP Plus sí me cubren, por ejemplo, mamogramas, pap-- todo eso. Eso no te puedo decir específicamente, porque yo solo te puedo decir lo que, lo que veo en el, en el guía. Algo así yo creo que se considera más como una, una t-- preventiva, que no te lo cubre los VIPs. Pero si tienes a-así como una pregunta específica que no ves en el guía, yo te puedo dirigir a estos dos números y a estas dos señoritas les puedes preguntar y ellas te van a decir si es algo que esos planes cubren o no lo cubren. Sí, porque pues realmente por eso quería agarrar la aseguranza, ¿verdad? Porque pues son esas las citas médicas que solamente yo tengo. Y si no me las cubren y yo las voy a tener, pues cuál es el punto de tener? Porque, porque los VIPs son los que solamente te cubren visitas si ya estás al-- enferma. Visitas al hospital, sala de emergencias y hasta algunas cirugías, pero no te cubren las visitas preventivas. Y ya en el Stay Healthy y si te le X están al revés, solamente te cubre las visitas preventivas, pero no te cubre nada de la área del hospital si es que vas enferma, si es que vas a la sala de emergencias, si es que quieres beneficios para cuidados preventivos y también quieres tener cobertura en el lado así del hospital, si es que te enfermas, tendrías que agarrar uno de los VIPs más aparte el Stay Healthy. Pero- Tendrías que agarrar dos? Correcto. Ah, híjole. Pero si es que... sol-- pero solo para asegurarme, si quieres te puedo brindar esos dos números y pues puedes preguntar y ellas te di-- dirían si sí te cubre los VIPs. Sí, porque realmente es lo que quiero, una, una aseguranza, pues que me cubra lo, los... preventivo y también en caso de emergencia, ¿verdad? O sea... So, si eso quieres, yeah. Era la aseguranza que yo tenía anteriormente, que me cubría todo. Sí, y es que con los VIPs ellos solo te cubren así, ya. Si ya-- si ya estás enferma, tienes que ir a la sala de emergencia, ah, y ya el Stay Healthy... Por eso en el... no sé si tú tienes el guía de beneficio, am, si ves el guía, dice Stay Healthy y te dice Beneficios adicional Hospital, Beneficios de Hospitalización, Beneficios de Cuidados Intensivos, dice no incluido, porque- Sí, era lo que estaba leyendo, por eso quería... por eso estaba confundida cuál era el plan que yo quería, ¿verdad? Porque pues sí quiero uno que me incluya preventivo y... Y hay unas o-- hay otras agencias que sí incluyen un tercer plan, que incluye los dos planes ya juntos, pero pa la agencia que tú trabajas, Versetella, ellos solo incluyen tres. Eso. Tres. Mhm. Y si quieres beneficios pa cuidados preventivos y también quieres beneficios del área del hospital, tendrías que agarrar uno de los VIPs más aparte el Stay Healthy. Ah, ok. Pero pues si quieres todavía te puedo brindar esos dos nú- Bríndame los números para yo preguntar al-- a ellos y a ver qué es lo que me recomiendan. Ok, me dices cuando estés lista. Estoy lista. Mhm. El primer número va a ser de Sandra, si se llama. Empiezan igual, pero acaban en cuatro diferentes números. El de Sandra es seis, cero, uno. Seis, cero, uno. Mhm. Nueve, tres, seis. Mhm. Treinta y dos, ochenta y siete. Ok. Y luego el segundo es de De-Delicia. Va a ser seis, cero, uno, nueve, tres, seis, treinta y dos, noventa. Trente y dos, noventa. Ok, ¿el cuál es el nombre de la segunda persona? Perdón. Delicia. Delicia, ok.

Mhm. Ok, entonces yo le- Si no...

## 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, Estefany. Sí, solo tenía algunas preguntas sobre la aseguranza para llenarla, pero, ah, creo que ya la, ya la... Creo que ya la pude llenar, no sé si me oíste bien, estoy seleccionando, me dice que, que tengo varia-- dos opciones . Es por esta Versetala Agency.

Speaker speaker\_1: Ok, so, si quieres yo te puedo ayudar, um, por el teléfono a hacerlo.

Speaker speaker\_2: Oh, sí.

Speaker speaker\_1: Okay.

Speaker speaker\_2: Mira, acabo de seleccionar, quiero el-- C-¿qué es lo que me cubre el VIP bundle, standard bundle?

Speaker speaker\_1: So, me tengo que meter a tu folder, porque, es... um, nosotros somos los administradores de beneficios de salud de diferentes agencias y diferentes agencias brindan diferentes-

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Ah, so, dijiste que trabajas para Versetala. ¿Cuáles son... cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social?

Speaker speaker\_2: 0470.

Speaker speaker\_1: Okay, permíteme.

Speaker speaker\_2: Mentira, 4670. Perdón.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Y tu nombre?

Speaker speaker\_2: Ah, María Mondragón. María D. Mondragón.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias.

Speaker speaker\_2: Mm-jmm.

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

Speaker speaker\_2: Claro que sí. Mi fecha-- mi dirección es 1217 de la First District en el 60120 y mi fecha de nacimiento es el 6 de junio de 1975.

Speaker speaker\_1: Gracias. ¿Y el número 202-410-8259 es tu número?

Speaker speaker\_2: Es mi número de celular, correcto.

Speaker speaker\_1: ¿Quieres que agregue un número secundario?

Speaker speaker\_2: Ah, solamente ese tengo por el momento.

Speaker speaker\_1: Okay, luego tengo: bassyrivera@hotmail.com. ¿Eso sigue correcto?

Speaker speaker\_2: Correcto. Ese es el-- Ajá.

Speaker speaker\_1: Okay, okay. Bueno, déjame ver qué es lo que ofrecen. ¿Cuál es el plan que me estabas preguntando?

Speaker speaker\_2: Mira, yo estaba viendo preve-- que qué es lo que cubre el VIP standard bundle. Porque hay uno que me dice que es el, perdón, el F3 Rex, pero es el... como que no. Quiero algo que sea más. No sé, estoy entre el VIP standard o el VIP Plus, cuál es la diferencia?

Speaker speaker\_1: Ok, permíteme. So, parece que el standard... ofrece todo lo que, bueno, todo lo que ofrece el bundle. La diferencia más grande es que el standard no te va a cubrir cuidados intensivos, beneficios de rehabilitación ni ninguna cirugía preventiva que vayas a ocupar.

Speaker speaker\_2: Mm-jmm. Okay.

Speaker speaker\_1: Todo... O-ofrecen el multi plan, virtual urgent care, behavioral health, salud comportamental. Ofrecen las mismas cosas. So, la diferencia más grande es que el VIP Plus te va a pagar una tarifa fija más alta para el servicio para el que vayas. So, te van a cobrar un poquito más. So, por ejemplo, eh, en un... en el área de cirugía en el hospital, el standard solo te cubre la tarifa fija de doscientos cincuenta dólares por día, máximo de un día, mientras que el Plus te cubriría mil dólares por día, máximo de un día. Otra área de diferencia es cirugía en un consultorio médico. Standard te cubre una tarifa fija de ciento veinticinco dólares por día, máximo de dos días, mientras que el VIP Plus te cubriría doscientos cincuenta por día, máximo de dos días. Y el Plus sí te cubre la área de cuidados intensivos, rehabilitación y cirugía preventiva, mientras que el standard no lo hace.

Speaker speaker\_2: No lo hace. Okay. Era lo que quería saber, cuál era la diferencia entre uno y el otro.

Speaker speaker\_1: So, el VIP Plus te va a cubrir un poquito más en dólares y también te va a cubrir esas cuatro áreas que el standard no hace.

Speaker speaker\_2: Y el, por ejemplo en el VIP standard, por ejemplo, si son chequeos de rutina, me lo cubre, ¿cuánto es lo que me cubre?

Speaker speaker\_1: So, tus visitas preventivas, ah, los VIP no te las cubren. Si es que quieres tener cobertura como tus visitas físicas, eso no te lo va a cubrir el standard ni el Plus, eso solo te lo cubre el Stay Healthy. So, el Stay Healthy MSTLRX es el que solamente te cubre tus servicios preventivos, que ya sería una visita física al año, algunas vacunas,

algunos exámenes de cáncer, de STDs, pero no te cubre ninguna de las visitas médicas, como si te enfermas y vas al hospital, si tienes que ir a la sala de emergencia, nada de eso te cubre el Stay Healthy. El Stay Healthy solo es-- te cubriría como... ya diciendo-

Speaker speaker\_2: Pero, pero los VIP Plus sí me cubren, por ejemplo, mamogramas, pap-- todo eso.

Speaker speaker\_1: Eso no te puedo decir específicamente, porque yo solo te puedo decir lo que, lo que veo en el, en el guía. Algo así yo creo que se considera más como una, una t-- preventiva, que no te lo cubre los VIPs. Pero si tienes a-así como una pregunta específica que no ves en el guía, yo te puedo dirigir a estos dos números y a estas dos señoritas les puedes preguntar y ellas te van a decir si es algo que esos planes cubren o no lo cubren.

Speaker speaker\_2: Sí, porque pues realmente por eso quería agarrar la aseguranza, ¿verdad? Porque pues son esas las citas médicas que solamente yo tengo. Y si no me las cubren y yo las voy a tener, pues cuál es el punto de tener?

Speaker speaker\_1: Porque, porque los VIPs son los que solamente te cubren visitas si ya estás al-- enferma. Visitas al hospital, sala de emergencias y hasta algunas cirugías, pero no te cubren las visitas preventivas. Y ya en el Stay Healthy y si te le X están al revés, solamente te cubre las visitas preventivas, pero no te cubre nada de la área del hospital si es que vas enferma, si es que vas a la sala de emergencias, si es que quieres beneficios para cuidados preventivos y también quieres tener cobertura en el lado así del hospital, si es que te enfermas, tendrías que agarrar uno de los VIPs más aparte el Stay Healthy. Pero-

Speaker speaker\_2: Tendrías que agarrar dos?

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_2: Ah, híjole.

Speaker speaker\_1: Pero si es que... sol-- pero solo para asegurarme, si quieres te puedo brindar esos dos números y pues puedes preguntar y ellas te di-- dirían si sí te cubre los VIPs.

Speaker speaker\_2: Sí, porque realmente es lo que quiero, una, una aseguranza, pues que me cubra lo, los... preventivo y también en caso de emergencia, ¿verdad? O sea...

Speaker speaker\_1: So, si eso quieres, yeah.

Speaker speaker\_2: Era la aseguranza que yo tenía anteriormente, que me cubría todo.

Speaker speaker\_1: Sí, y es que con los VIPs ellos solo te cubren así, ya. Si ya-- si ya estás enferma, tienes que ir a la sala de emergencia, ah, y ya el Stay Healthy... Por eso en el... no sé si tú tienes el guía de beneficio, am, si ves el guía, dice Stay Healthy y te dice Beneficios adicional Hospital, Beneficios de Hospitalización, Beneficios de Cuidados Intensivos, dice no incluido, porque-

Speaker speaker\_2: Sí, era lo que estaba leyendo, por eso quería... por eso estaba confundida cuál era el plan que yo quería, ¿verdad? Porque pues sí quiero uno que me incluya preventivo y...

Speaker speaker\_1: Y hay unas o-- hay otras agencias que sí incluyen un tercer plan, que incluye los dos planes ya juntos, pero pa la agencia que tú trabajas, Versetella, ellos solo incluyen tres.

Speaker speaker\_2: Eso. Tres.

Speaker speaker\_1: Mhm. Y si quieres beneficios pa cuidados preventivos y también quieres beneficios del área del hospital, tendrías que agarrar uno de los VIPs más aparte el Stay Healthy.

Speaker speaker\_2: Ah, ok.

Speaker speaker\_1: Pero pues si quieres todavía te puedo brindar esos dos nú-

Speaker speaker\_2: Bríndame los números para yo preguntar al-- a ellos y a ver qué es lo que me recomiendan.

Speaker speaker\_1: Ok, me dices cuando estés lista.

Speaker speaker\_2: Estoy lista. Mhm.

Speaker speaker\_1: El primer número va a ser de Sandra, si se llama. Empiezan igual, pero acaban en cuatro diferentes números. El de Sandra es seis, cero, uno.

Speaker speaker\_2: Seis, cero, uno. Mhm.

Speaker speaker\_1: Nueve, tres, seis.

Speaker speaker\_2: Mhm.

Speaker speaker\_1: Treinta y dos, ochenta y siete.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Y luego el segundo es de De- Delicia. Va a ser seis, cero, uno, nueve, tres, seis, treinta y dos, noventa.

Speaker speaker\_2: Trente y dos, noventa. Ok, ¿el cuál es el nombre de la segunda persona? Perdón.

Speaker speaker\_1: Delicia.

Speaker speaker\_2: Delicia, ok.

Speaker speaker\_1: Mhm.

Speaker speaker\_2: Ok, entonces yo le-

Speaker speaker\_1: Si no...