

## **Transcript: Estefania**

**Acevedo-6718567495811072-5296107277828096**

### **Full Transcript**

Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Buenas tardes, Estefany. Hola, buenas tardes. Tengo... Sí, tengo una duda. Yo ya escogí mi plan, me dijeron que tenía hasta hoy... Bueno, una -- hasta hoy 20 y otro hasta el 22 para poder modificar. Solo hable para... Tengo una duda sobre los, los beneficios que escogí. Okey. Um, ¿con qué staffing trabajas? Eeeh, Source. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número social? Siete, nueve, nueve, nueve. Ok. ¿Y tu primer nombre y apellido? Mario ??? ¿Rivera? Ajá. Ok. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento? Treinta y nueve, cero, cero, ??? Highway, Dallas, Texas. Seis, cinco, dos, veinte. Andaaa, apartamentos clase quince. Y enero 19 1983. Ok, gracias. Cuatro, seis, nueve, ocho, ocho, cero, dieciséis, seis, siete. ¿Es tu número de teléfono? Correcto. Ok. Soy Enrique noventa y uno arroba gmail punto com, ¿es tu número de teléfono? Mi email. Ya. Ay, perdón, sí, tu email. Perdón . Um, y tienes, sí, tienes hasta el 21. So, mañana es tu último día para inscribirte, si es que te interesa. Ya pasando el 21, um, te tendrías que esperar hasta el mes de agosto, cuando estén en periodo de inscripción. Pero, ¿qué es tu, tu pregunta? Ya, ya elegí yo unos beneficios. Mm-jmm. Um- Ok, sí, entendí. Um, dental, vida térmica, visión y el VIP estándar. Ajá. Dentro de esos... El VIP estándar... Mi pregunta es básicamente: yo poder, bueno, cuando ya se... me den de alta, que, que ya está autorizado, ¿yo puedo ir a cualquier consultorio médico? Bueno, de la lista que me dan, a consulta médica. O ninguno de esos planes que ya elegí tiene esa... ah... mmm, cobertura, por así decir. So, para el plan médico, no requiere que te mantengas en la red. Ok. Eso no más-- No, no, no tienes que usar específicamente solamente sus doctores y clínicas. Siempre y cuando ese, esa clínica o doctor acepten la aseguranza médica, tú lo puedes usar. Ok, si no... Pues tendrías que ir a otro lugar, pero no requiere que solamente utilices una lista de doctores para el plan VIP estándar. Para el plan de visión y el dental, uy, no sabr-- no estuviera muy segura para decirte. Creo con e-- que con esos dos sí te tienes que mantener en la red, pero ellos te dan la lista de los proveedores que toman ese seguro para el plan dental y el de visión. Pero sé que para tu plan médico no requiere que solamente utilices específicamente unos doctores. Siempre y cuando los proveedores lo acepten, sí los puedes usar. Ok. Mi duda, ok, mi duda ahora es, es, ah, por una... El VIP estándar me cubre, que, no sé, solo un medico por... L-ligamos por un chequeo estándar para mí o para mi hija, que es la que tengo en cobertura. Un chequeo, perdón, de... Para ya ver cómo está ella y... ¿Eso lo puedo hacer? So, el plan que- Porque yo vi un listado de hospitalización y otros así, pero vaya. Sí. So, pa tus visitas, um, el plan que tú elegiste solamente te cubre tus visitas médicas, si es que ya estás enfermo, si es que ya te lastimaste, si es que vas a la sala de emergencias, si es que vas al urgent care y hasta algunas cirugías. Pero ese plan no te cubre las visitas preventivas. So, ese plan que elegiste no te cubre las-- una visita física, no te cubre

tus cheques generales, no te cubre las vacunas, no te cubre escaneos de cáncer, no te cubre escaneos de STDs, no te cubre ninguna visita antes que pase un problema, como diciendo eso. So, como sus che... El VIP estándar no te cubre. Solo te cubre la... Si ya es que estás enfermo y ya hay un problema. Ok, like, si tengo infección de... por gripe o tos, ahí sí puedo-- me cubre el VIP estándar. Correcto, porque ya es... Si vas a la-- si, como, tienes que ir al urgent care porque ya estás enfermo. Yo así lo veo, que si ya cuando pasa un problema, ya estás enferma, te tienes que ir al doctor. Pero para ver si estás bien de salud, si te tienen que hacer un... una visita física, um, chequeo general para ver si estás bien de salud, eso sí no te lo cubre los VIPs. ¿Cuál cubre eso? Ammm, el que cubre eso, al parecer, la agencia para la que tú trabajas, am, hay unas agencias que sí... Brindan un cuarto plan que te cubre los dos, ambos beneficios, la parte médica, que es la que ya tienes, y la parte preventiva. Pero el staffing para la que tú trabajas no tiene eso. Am... So si es que quieres un plan que te cubra las visitas preventivas, también tendrías que agregar el Stay Healthy MS TLDX. El plan MS TLDX solamente es un plan preventivo que solamente te cubre tus visitas generales, como una visita física, las vacunas, el examen de cáncer, los exámenes de STD. Esas son visitas preventivas y este plan solamente te cubre esa área, pero no te cubre el área médica. So, si es que todavía quieres la, el beneficio médico, que es el VIP Standard, pero también quieres el, el... tus visitas preventivas que tengan coberturas, tendrías que agregar en adicional Stay Healthy y el Stay Healthy para empleado y niño es de veintidós dólares y treinta y nueve centavos. So, tendrías que agregarlo adicional y es una, un costo adicional. So, ahorita estás a cuarenta y un dólares y cuarenta y ocho centavos semanales. Cuarenta y uno, cuarenta y ocho más... A ver cuánto es. Veintidós, treinta y nueve, sesenta y tres, ochenta y siete a la semana. Sesenta y tres dólares y ochenta y siete centavos a la semana si agregas el plan preventivo. So, el plan preventivo solo te cubre esas visitas preventivas como la visita física, el examen de cáncer, los exámenes de STDs, pero no te cubre las visitas médicas. Am, so desafortunadamente no tienen un cuarto plan que cubre las dos cosas. Unas agencias tienen, pero Surge no. Ellos te hacen pagar otra deducción aparte. ¿Cómo se llama, dijo? Eh... El, él, él se llama el Stay Healthy MS TLDX. Am, una manera buena de recordar la visi-- es por, por, las vi-- que te cubre las visitas preventivas es porque se llama Stay Healthy. Mmm. Sí, me refería a que, bueno, a lo mejor mi hija le da tos sin infección, pero no muy grave como para ir al hospital. You know, es como un médico, como consulta médica, medicina y tan, tan... A eso me refiero porque, eh... ?????? Pues el, el, el, el plan que tú tienes sí te cubre las visitas médicas, te cubre una tarifa. So, ese tú lo tienes, pero yo... pero si tú quieres así para... Pensé que me referiste como a: si quieres hacerle el físico, así cheques para ver si ya está bien. En ese caso sí tendrías que agarrar el Stay Healthy, pero para visitas médicas, si la niña se enferma, ya, ya lo tienes, ya, ya te inscribiste en él, que es el estándar. Si quisiera vacunas es, es el... sí ocuparía entonces. Sí, correcto, el Stay Healthy, porque el estándar no te cubre las vacunas, porque eso ya lo consideran como algo preventivo. Correcto. Oye, ¿y de qué hora, qué horario, a qué horario puedo hablar con ustedes? Los otros estamos abiertos de ocho AM a ocho PM. Aquí ya son las cinco cuarenta y tres y tú estás en Texas. Nosotros estamos en Sur Carolina. No, no estoy segura a qué hora se habla. Es una hora más tarde, acá es una hora menos. Ok, so, como diciendo tienes que hablar antes que den las siete. Ok. Pero dices que tengo hasta mañana para- Llamaría para las seis, maybe. Sí, ya mañana sería tu último día. Como diciendo, estamos, de, de tu horario, estamos abiertos de siete a siete. Correcto. Yo llamaría antes de las seis solo para

estar seguro. Okay. Porque ya es como si te... Ya si te... Que hay que decir que si quieres agregar el, el que te dije que se llama el Stay Healthy, que es para las visitas preventivas, am, tendrías que llamar mañana. O si no, si te pasas ya, hay que decir que llamas el lunes, te van a decir que te tienes que esperar a temporada de inscripción, que para ellos es hasta agosto. Ya en agosto también lo podrías agregar. Mmm. Ok. Ok, este, bueno, déjame pensarle ahorita y mañana, mañana llamo para ver. Ok, está bien. Digo, en el caso que lo quiera agarrar. Si no, pues así no voy a dejar de... Ok, listo. Sí, señor. Sí, solo recuerda que el que tú tienes sí, sí te cubre las, las visitas médicas, si es que hay un problema, te enfermas o te lastimas o tienes que ir a la sala de urgencias, al urgent care. Eso sí tiene cobertura. Pero ya las visitas preventivas, como las vacunas, el mamogram, el físico, eso ya es preventivo, ¿ok? Son... Y con el plan preventivo sí te tienes que mantener en la red y utilizar solamente sus médicos y proveedores. Se me olvidó decirte eso, cre-- Es con ese sí se tiene que mantener uno en la red. Si te sales de la red y no utilizas las clínicas, la lista de sus clínicas y doctores, no, no vas a tener cobertura con el MS Stay Healthy, pero con el que tú tienes no requiere eso. Ok, es como el de visión y dental- Que decías, ¿verdad? Ése. Mmm. Ok, bueno, te agradezco bastante. De nada, que tengas un buen día. Igualmente, buen día.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Buenas tardes, Estefany.

Speaker speaker\_0: Hola, buenas tardes.

Speaker speaker\_1: Tengo... Sí, tengo una duda. Yo ya escogí mi plan, me dijeron que tenía hasta hoy... Bueno, una -- hasta hoy 20 y otro hasta el 22 para poder modificar. Solo hablo para... Tengo una duda sobre los, los beneficios que escogí.

Speaker speaker\_0: Okey. Um, ¿con qué staffing trabajas?

Speaker speaker\_1: Eeeh, Source.

Speaker speaker\_0: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número social?

Speaker speaker\_1: Siete, nueve, nueve, nueve.

Speaker speaker\_0: Ok. ¿Y tu primer nombre y apellido?

Speaker speaker\_1: Mario ???

Speaker speaker\_0: ¿Rivera?

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Ok. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_1: Treinta y nueve, cero, cero, ??? Highway, Dallas, Texas. Seis, cinco, dos, veinte. Andaaa, apartamentos clase quince. Y enero 19 1983.

Speaker speaker\_0: Ok, gracias. Cuatro, seis, nueve, ocho, ocho, cero, dieciséis, seis, siete. ¿Es tu número de teléfono?

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Ok. Soy Enrique noventa y uno arroba gmail punto com, ¿es tu número de teléfono?

Speaker speaker\_1: Mi email. Ya.

Speaker speaker\_0: Ay, perdón, sí, tu email. Perdón . Um, y tienes, sí, tienes hasta el 21. So, mañana es tu último día para inscribirte, si es que te interesa. Ya pasando el 21, um, te tendrías que esperar hasta el mes de agosto, cuando estén en periodo de inscripción. Pero, ¿qué es tu, tu pregunta?

Speaker speaker\_1: Ya, ya elegí yo unos beneficios. Mm-jmm. Um-

Speaker speaker\_0: Ok, sí, entendí. Um, dental, vida térmica, visión y el VIP estándar.

Speaker speaker\_1: Ajá. Dentro de esos... El VIP estándar... Mi pregunta es básicamente: yo poder, bueno, cuando ya se... me den de alta, que, que ya está autorizado, ¿yo puedo ir a cualquier consultorio médico? Bueno, de la lista que me dan, a consulta médica. O ninguno de esos planes que ya elegí tiene esa... ah... mmm, cobertura, por así decir.

Speaker speaker\_0: So, para el plan médico, no requiere que te mantengas en la red.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Eso no más-- No, no, no tienes que usar específicamente solamente sus doctores y clínicas. Siempre y cuando ese, esa clínica o doctor acepten la aseguranza médica, tú lo puedes usar.

Speaker speaker\_1: Ok, si no...

Speaker speaker\_0: Pues tendrías que ir a otro lugar, pero no requiere que solamente utilices una lista de doctores para el plan VIP estándar. Para el plan de visión y el dental, uy, no sabr-- no estuviera muy segura para decirte. Creo con e-- que con esos dos sí te tienes que mantener en la red, pero ellos te dan la lista de los proveedores que toman ese seguro para el plan dental y el de visión. Pero sé que para tu plan médico no requiere que solamente utilices específicamente unos doctores. Siempre y cuando los proveedores lo acepten, sí los puedes usar.

Speaker speaker\_1: Ok. Mi duda, ok, mi duda ahora es, es, ah, por una.. El VIP estándar me cubre, que, no sé, solo un medico por... L-ligamos por un chequeo estándar para mí o para mi hija, que es la que tengo en cobertura. Un chequeo, perdón, de... Para ya ver cómo está ella y... ¿Eso lo puedo hacer?

Speaker speaker\_0: So, el plan que-

Speaker speaker\_1: Porque yo vi un listado de hospitalización y otros así, pero vaya.

Speaker speaker\_0: Sí. So, pa tus visitas, um, el plan que tú elegiste solamente te cubre tus visitas médicas, si es que ya estás enfermo, si es que ya te lastimaste, si es que vas a la sala de emergencias, si es que vas al urgent care y hasta algunas cirugías. Pero ese plan no te cubre las visitas preventivas. So, ese plan que elegiste no te cubre las-- una visita física, no te cubre tus chequeos generales, no te cubre las vacunas, no te cubre escaneos de cáncer, no te cubre escaneos de STDs, no te cubre ninguna visita antes que pase un problema, como diciendo eso. So, como sus che... El VIP estándar no te cubre. Solo te cubre la... Si ya es que estás enfermo y ya hay un problema.

Speaker speaker\_1: Ok, like, si tengooo infección de... por gripe o tos, ahí sí puedo-- me cubre el VIP estándar.

Speaker speaker\_0: Correcto, porqueee ya es... Si vas a la-- si, como, tienes que ir al urgent care porque ya estás enfermo. Yo así lo veo, que si ya cuando pasa un problema, ya estás enferma, te tienes que ir al doctor. Pero para ver si estás bien de salud, si te tienen que hacer un... una visita física, um, chequeo general para ver si estás bien de salud, eso sí no te lo cubre los VIPs.

Speaker speaker\_1: ¿Cuál cubre eso?

Speaker speaker\_0: Ammm, el que cubre eso, al parecer, la agencia para la que tú trabajas, am, hay unas agencias que sí... Brindan un cuarto plan que te cubre los dos, ambos beneficios, la parte médica, que es la que ya tienes, y la parte preventiva. Pero el staffing para la que tú trabajas no tiene eso. Am... So si es que quieres un plan que te cubra las visitas preventivas, también tendrías que agregar el Stay Healthy MS TLDX. El plan MS TLDX solamente es un plan preventivo que solamente te cubre tus visitas generales, como una visita física, las vacunas, el examen de cáncer, los exámenes de STD. Esas son visitas preventivas y este plan solamente te cubre esa área, pero no te cubre el área médica. So, si es que todavía quieres la, el beneficio médico, que es el VIP Standard, pero también quieres el, el... tus visitas preventivas que tengan coberturas, tendrías que agregar en adicional Stay Healthy y el Stay Healthy para empleado y niño es de veintidós dólares y treinta y nueve centavos. So, tendrías que agregarlo adicional y es una, un costo adicional. So, ahorita estás a cuarenta y un dólares y cuarenta y ocho centavos semanales. Cuarenta y uno, cuarenta y ocho más... A ver cuánto es. Veintidós, treinta y nueve, sesenta y tres, ochenta y siete a la semana. Sesenta y tres dólares y ochenta y siete centavos a la semana si agregas el plan preventivo. So, el plan preventivo solo te cubre esas visitas preventivas como la visita física, el examen de cáncer, los exámenes de STDs, pero no te cubre las visitas médicas. Am, so desafortunadamente no tienen un cuarto plan que cubre las dos cosas. Unas agencias tienen, pero Surge no. Ellos te hacen pagar otra deducción aparte .

Speaker speaker\_1: ¿Cómo se llama, dijo? Eh...

Speaker speaker\_0: El, él, él se llama el Stay Healthy MS TLDX. Am, una manera buena de recordar la visi-- es por, por, las vi-- que te cubre las visitas preventivas es porque se llama Stay Healthy.

Speaker speaker\_1: Mmm. Sí, me refería a que, bueno, a lo mejor mi hija le da tósin infección, pero no muy grave como para ir al hospital. You know, es como un médico, como consulta médica, medicina y tan, tan... A eso me refiero porque, eh... ??????

Speaker speaker\_0: Pues el, el, el, el plan que tú tienes sí te cubre las visitas médicas, te cubre una tarifa. So, ese tú lo tienes, pero yo... pero si tú quieres así para... Pensé que me referiste como a: si quieres hacerle el físico, así chequeos para ver si ya está bien. En ese caso sí tendrías que agarrar el Stay Healthy, pero para visitas médicas, si la niña se enferma, ya, ya lo tienes, ya, ya te inscribiste en él, que es el estándar.

Speaker speaker\_1: Si quisiera vacunas es, es el... sí ocuparía entonces.

Speaker speaker\_0: Sí, correcto, el Stay Healthy, porque el estándar no te cubre las vacunas, porque eso ya lo consideran como algo preventivo.

Speaker speaker\_1: Correcto. Oye, ¿y de qué hora, qué horario, a qué horario puedo hablar con ustedes?

Speaker speaker\_0: Los otros estamos abiertos de ocho AM a ocho PM. Aquí ya son las cinco cuarenta y tres y tú estás en Texas. Nosotros estamos en Sur Carolina. No, no estoy segura a qué hora se habla.

Speaker speaker\_1: Es una hora más tarde, acá es una hora menos.

Speaker speaker\_0: Ok, so, como diciendo tienes que hablar antes que den las siete.

Speaker speaker\_1: Ok. Pero dices que tengo hasta mañana para-

Speaker speaker\_0: Llamaría para las seis, maybe. Sí, ya mañana sería tu último día. Como diciendo, estamos, de, de tu horario, estamos abiertos de siete a siete.

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Yo llamaría antes de las seis solo para estar seguro.

Speaker speaker\_1: Okay.

Speaker speaker\_0: Porque ya es como si te... Ya si te... Que hay que decir que si quieras agregar el, el que te dije que se llama el Stay Healthy, que es para las visitas preventivas, am, tendrías que llamar mañana. O si no, si te pasas ya, hay que decir que llamas el lunes, te van a decir que te tienes que esperar a temporada de inscripción, que para ellos es hasta agosto. Ya en agosto también lo podrías agregar.

Speaker speaker\_1: Mmm. Ok. Ok, este, bueno, déjame pensarle ahorita y mañana, mañana llamo para ver.

Speaker speaker\_0: Ok, está bien.

Speaker speaker\_1: Digo, en el caso que lo quiera agarrar. Si no, pues así no voy a dejar de...

Speaker speaker\_0: Ok, listo. Sí, señor. Sí, solo recuerda que el que tú tienes sí, sí te cubre las, las visitas médicas, si es que hay un problema, te enfermas o te lastimas o tienes que ir a la sala de urgencias, al urgent care. Eso sí tiene cobertura. Pero ya las visitas preventivas, como las vacunas, el mamogram, el físico, eso ya es preventivo, ¿ok? Son... Y con el plan preventivo sí te tienes que mantener en la red y utilizar solamente sus médicos y proveedores. Se me olvidó decirte eso, cre-- Es con ese sí se tiene que mantener uno en la red. Si te sales de la red y no utilizas las clínicas, la lista de sus clínicas y doctores, no, no vas a tener cobertura con el MS Stay Healthy, pero con el que tú tienes no requiere eso.

Speaker speaker\_1: Ok, es como el de visión y dental- Que decías, ¿verdad? Ése. Mmm. Ok, bueno, te agradezco bastante.

Speaker speaker\_0: De nada, que tengas un buen día.

Speaker speaker\_1: Igualmente, buen día.