

## Transcript: Pamela

**Blanc-5675683675586560-5055660737118208**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamar a San Francisco UNAP. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo asistir? Hola, buenos días, mi nombre es Oliva Díaz. Ah... Estoy llamando porque quiero inscribirme para los beneficios deee, de cobertura médica. ¿Y para quién usted trabaja, señora? Para HSS. Ok. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social para poder buscar su información? Sí, sí permítame tantito . Treinta y siete, noventa y cuatro. Treinta y siete, nueve, cuatro... ¿Y me dice qué su nombre y apellido es? Oliva, ah... Guadalupe Díaz Cruz. Oliva, Guadalupe... Cruz. Ok, señora Cruz, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento. ¿Ajá? Ah, ¿me permite-? Ah... Ah, permítame tantito. Mi fecha de nacimiento es 9/25/69. Ajá. En su dirección... Es, creo es 1570, porque como nos movimos, es, ah... 1570 SW... Ay, déjeme ver. 1570 SW 172 ND Terrace, apartamento número ciento uno, Beaverton, Oregon. Gracias. El código postal es noventa y siete, cero, cero, tres. Gracias por la información. Tengo el número de teléfono cinco, cero, tres, siete, cero, siete, siete, seis, siete, ocho y su correo electrónico es oliviadiazcruz123@gmail.com. Sí, está bien. Ok, entonces, ¿y usted sabe para-- cuáles de los planes quiere inscribirse? Ah, pues no, no sé, ahí, o sea, no he buscado y ni le entiendo muy bien a eso, pero pues... Ah, ¿no usted ha visto la guía de beneficio? ¿Perdón? ¿Usted ha visto la guía del beneficio? Sí, sí la he mirado. Ok, entonces, cada una que está aquí, la cifra que usted ve es lo que el seguro va a pagar y, y cualquier diferencia es su responsabilidad. Por ejemplo, hay un plan que se llama VIP Standard que cuesta dieciséis dólares con ochenta y un centavos. Ese plan, si usted va al doctor, el seguro le va a cubrir cincuenta dólares por la visita, máximo cuatro visitas cada año y usted paga la diferencia. Ejemplo, si la visita cuesta doscientos cincuenta dólares, el seguro le va a pagar cincuenta y usted paga los doscientos. De esa manera es que funciona. Eh, tienen otro plan que es todo lo que es cuidado preventivo. El seguro le va a cubrir lo que es el procedimiento y usted paga por la consulta al doctor y debe utilizar un doctor que esté dentro de la red para que le cubra el cien por ciento. Luego, ese plan cuesta quince con sesenta y cinco. Luego tienen otros-- otro plan que se llama Stay Healthy Enhance. Ese plan cuesta cuarenta y dos dólares con sesenta y un centavos y es prácticamente la combinación de los dos últimos planes que le hablé. Y en este plan, usted en vez de pagar la diferencia en la consulta médica, usted solo paga un copago de diez dólares y tiene cuatro visitas por año. Tiene un copago de cincuenta para lo que es, eh, la especialidad y un sesenta, un copago de sesenta para lo que es la atención de urgencia. Puede utilizarlo en los hospitales. Y le agrega un seguro de accidentes, lo cual la cubre extras en su emergencia. Después está lo que es tradicional, visión de vida, salud comportamental, enfermedades críticas y incapacidad en corto plazo. También tiene un plan que es más acorde a lo tradicional. Lo único que tiene un deductible bien alto que usted debe cubrir antes de que ellos empiecen a pagarles cien por

ciento. Y ese cuesta, ah, ciento ochenta y cinco con ochenta y cinco al mes. Mhm. Ok. Ah...Esos son los planes. Ah, el, el que cobra cuarenta y cuatro, ¿podría inscribirme? En el de cuarenta y... Deme un segundito, ya voy. Cuarenta y dos con sesenta y uno. Ajá. Solo tenga pendiente que este no cubre lo que es, ah, dental ni visión. Ni visión. Oh, ok, ok. Sería el último, ¿verdad? El que cubre todo. No, o sea, usted tiene que agregárselo independientemente de... Oh, ya, ya, ya. Ok, ok. Sí, entonces, este... Pues sí, el básico, nada más el, el... Hay uno qué, de veintidós, dijo, ¿cierto? O de quince y cachito. Quince con sesenta y cinco y dieciséis con ochenta y uno. Ajá, el de dieciséis con ochenta y uno, que es ahí. El de... Quince con sesenta y cinco, dijo. Ajá. Okey. Quince con sesenta y cinco. Entonces, ¿quiere agregarle visión y dental? Sí. Si le agrega el dental y la visión, va a pagar veintiún dólares con treinta. Eso estaría. Sí. Entonces, los beneficios van a empezar el lunes siguiente luego que usted-- eh, luego que recibimos el primer pago de su empleado. La tarjetita le van a llegar de siete a diez días laborables luego que los beneficios se hacen activos. Su tarjeta- Médica... Me veo un momentito para asegurarme. . Okey. Su tarjeta le van a llegar de siete a diez días luego que los beneficios se activen y el, eh... Cualquier pregunta o cualquier novedad, si desea llamarnos, estamos aquí de ocho de la mañana a siete de la noche. Perdona, ocho de la noche. Okey. El tiempo del este. Eh, y usted tiene, vamos a ver, hasta el 28 de noviembre para hacer cualquier cambio que usted desee. Oh, okey. ¿Okey? Está bien. Entonces, si me llega mi tarjeta y, por ejemplo, yo ya quiero ir al médico, ¿tengo que hablar a dónde me toca o ahí ya viene en dónde tengo que...? Cuando llegue su tarjetita, le va, le va a llegar la información dónde puede llamar para que vea cuáles son los médicos que están en su área. Oh, okey. ¿Okey? Y así puede utilizarlo. Recuerde que tiene que utilizar los médicos que estén dentro de la red, que ahí es que usted va a poder-- usted llame y veri-- y verifica que ese médico esté dentro de lo que es la red participante para- Que le pueda cubrir el procedimiento. Ok. ¿Algo más que yo pueda hacer por usted? Ah, no, es todo. Muchísimas gracias. Gracias por llamar. Que tenga buen resto del día. Igualmente. Hasta luego.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias por llamar a San Francisco UNAP. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Hola, buenos días, mi nombre es Oliva Díaz. Ah... Estoy llamando porque quiero inscribirme para los beneficios deee, de cobertura médica.

Speaker speaker\_1: ¿Y para quién usted trabaja, señora?

Speaker speaker\_2: Para HSS.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social para poder buscar su información?

Speaker speaker\_2: Sí, sí permítame tantito . Treinta y siete, noventa y cuatro.

Speaker speaker\_1: Treinta y siete, nueve, cuatro... ¿Y me dice qué su nombre y apellido es?

Speaker speaker\_2: Oliva, ah... Guadalupe Díaz Cruz.

Speaker speaker\_1: Oliva, Guadalupe... Cruz. Ok, señora Cruz, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: ¿Ajá?

Speaker speaker\_1: Ah, ¿me permite-?

Speaker speaker\_2: Ah... Ah, permítame tantito. Mi fecha de nacimiento es 9/25/69.

Speaker speaker\_1: Ajá. En su dirección...

Speaker speaker\_2: Es, creo es 1570, porque como nos movimos, es, ah... 1570 SW... Ay, déjeme ver. 1570 SW 172 ND Terrace, apartamento número ciento uno, Beaverton, Oregon.

Speaker speaker\_1: Gracias. El código postal es noventa y siete, cero, cero, tres.

Speaker speaker\_2: Gracias por la información. Tengo el número de teléfono cinco, cero, tres, siete, cero, siete, siete, seis, siete, ocho y su correo electrónico es oliviadiazcruz123@gmail.com.

Speaker speaker\_1: Sí, está bien.

Speaker speaker\_2: Ok, entonces, ¿y usted sabe para-- cuáles de los planes quiere inscribirse? Ah, pues no, no sé, ahí, o sea, no he buscado y ni le entiendo muy bien a eso, pero pues...

Speaker speaker\_1: Ah, ¿no usted ha visto la guía de beneficio?

Speaker speaker\_2: ¿Perdón?

Speaker speaker\_1: ¿Usted ha visto la guía del beneficio?

Speaker speaker\_2: Sí, sí la he mirado.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces, cada una que está aquí, la cifra que usted ve es lo que el seguro va a pagar y, y cualquier diferencia es su responsabilidad. Por ejemplo, hay un plan que se llama VIP Standard que cuesta dieciséis dólares con ochenta y un centavos. Ese plan, si usted va al doctor, el seguro le va a cubrir cincuenta dólares por la visita, máximo cuatro visitas cada año y usted paga la diferencia. Ejemplo, si la visita cuesta doscientos cincuenta dólares, el seguro le va a pagar cincuenta y usted paga los doscientos. De esa manera es que funciona. Eh, tienen otro plan que es todo lo que es cuidado preventivo. El seguro le va a cubrir lo que es el procedimiento y usted paga por la consulta al doctor y debe utilizar un doctor que esté dentro de la red para que le cubra el cien por ciento. Luego, ese plan cuesta quince con sesenta y cinco. Luego tienen otros-- otro plan que se llama Stay Healthy Enhance. Ese plan cuesta cuarenta y dos dólares con sesenta y un centavos y es prácticamente la combinación de los dos últimos planes que le hablé. Y en este plan, usted en vez de pagar la diferencia en la consulta médica, usted solo paga un copago de diez dólares y tiene cuatro visitas por año. Tiene un copago de cincuenta para lo que es, eh, la

especialidad y un sesenta, un copago de sesenta para lo que es la atención de urgencia. Puede utilizarlo en los hospitales. Y le agrega un seguro de accidentes, lo cual la cubre extras en su emergencia. Después está lo que es tradicional, visión de vida, salud comportamental, enfermedades críticas y incapacidad en corto plazo. También tiene un plan que es más acorde a lo tradicional. Lo único que tiene un deductible bien alto que usted debe cubrir antes de que ellos empiecen a pagarles cien por ciento. Y ese cuesta, ah, ciento ochenta y cinco con ochenta y cinco al mes.

Speaker speaker\_2: Mhm. Ok. Ah...

Speaker speaker\_3: Esos son los planes. Ah, el, el que cobra cuarenta y cuatro, ¿podría inscribirme?

Speaker speaker\_1: En el de cuarenta y... Deme un segundito, ya voy. Cuarenta y dos con sesenta y uno.

Speaker speaker\_3: Ajá.

Speaker speaker\_1: Solo tenga pendiente que este no cubre lo que es, ah, dental ni visión.

Speaker speaker\_3: Ni visión. Oh, ok, ok. Sería el último, ¿verdad? El que cubre todo.

Speaker speaker\_1: No, o sea, usted tiene que agregárselo independientemente de...

Speaker speaker\_3: Oh, ya, ya, ya. Ok, ok. Sí, entonces, este... Pues sí, el básico, nada más el, el... Hay uno qué, de veintidós, dijo, ¿cierto? O de quince y cachito.

Speaker speaker\_1: Quince con sesenta y cinco y dieciséis con ochenta y uno.

Speaker speaker\_3: Ajá, el de dieciséis con ochenta y uno, que es ahí.

Speaker speaker\_1: El de... Quince con sesenta y cinco, dijo.

Speaker speaker\_3: Ajá.

Speaker speaker\_1: Okey. Quince con sesenta y cinco. Entonces, ¿quiere agregarle visión y dental?

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_1: Si le agrega el dental y la visión, va a pagar veintiún dólares con treinta.

Speaker speaker\_3: Eso estaría.

Speaker speaker\_1: Sí. Entonces, los beneficios van a empezar el lunes siguiente luego que usted-- eh, luego que recibimos el primer pago de su empleado. La tarjetita le van a llegar de siete a diez días laborables luego que los beneficios se hacen activos. Su tarjeta- Médica... Me veo un momentito para asegurarme. . Okey. Su tarjeta le van a llegar de siete a diez días luego que los beneficios se activen y el, eh... Cualquier pregunta o cualquier novedad, si desea llamarnos, estamos aquí de ocho de la mañana a siete de la noche. Perdona, ocho de la noche.

Speaker speaker\_3: Okey.

Speaker speaker\_1: El tiempo del este. Eh, y usted tiene, vamos a ver, hasta el 28 de noviembre para hacer cualquier cambio que usted desee.

Speaker speaker\_3: Oh, okey.

Speaker speaker\_1: ¿Okey?

Speaker speaker\_3: Está bien. Entonces, si me llega mi tarjeta y, por ejemplo, yo ya quiero ir al médico, ¿tengo que hablar a dónde me toca o ahí ya viene en dónde tengo que...?

Speaker speaker\_1: Cuando llegue su tarjetita, le va, le va a llegar la información dónde puede llamar para que vea cuáles son los médicos que están en su área.

Speaker speaker\_3: Oh, okey.

Speaker speaker\_1: ¿Okey? Y así puede utilizarlo. Recuerde que tiene que utilizar los médicos que estén dentro de la red, que ahí es que usted va a poder-- usted llame y veri-- y verifica que ese médico esté dentro de lo que es la red participante para- Que le pueda cubrir el procedimiento.

Speaker speaker\_3: Ok.

Speaker speaker\_1: ¿Algo más que yo pueda hacer por usted?

Speaker speaker\_3: Ah, no, es todo. Muchísimas gracias.

Speaker speaker\_1: Gracias por llamar. Que tenga buen resto del día.

Speaker speaker\_3: Igualmente. Hasta luego.