

Transcript: Pamela

Blanc-5840734777196544-6261988927684608

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded to quality assurance purposes. Gracias por llamar. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Sí, corazón, es para, este, solicitar el plan médico. ¿En acuerdo? Ok. ¿Para quién usted trabaja? Eh, para HSS. Le llamas a Ciencia, quítame el palo y sí que consiguió la cuña. Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Catorce, cinco, siete. Sí, tiene la cuña. Seguro que tiene la cuña. Su nombre y apellido. Cynthia Gómez Centeno. Pues sí. Al que quiero. Al que quiero. Señora Centeno, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento. Ajá. Me permite la-- la-- eh... Ah, sí, es el 31 de diciembre del 79. Sí, con la cuna y hecha, ¿no? Con la cuna. Sí, con la cuna y hecha. La cama ya está jugada. Estamos en eso. Eh... 31 de diciembre del setent-- de 1979. Y cuál es la dirección? La dirección, la que, la que, eh, es tres, cuatro, cuatro, Seven Clans, Lane, Cherokee, NC, dos, ocho, siete, diecinueve. Yo tengo una... Sí, perdón, ¿una dirección de Puerto Rico? Ah, porque es la-- sí, es la mía de allá de Puerto Rico, pero como estoy acá en Carolina del Norte. Okey, entonces lo que vamos a hacer es si me puede dar el número completo de su social y luego cambiamos la dirección. Cinco, ocho, tres, seis, nueve, catorce, cinco, siete. Okey. Entonces vamos a cambiar la dirección de Caro-- a Carolina. ¿Me la puede repetir? Y disculpe la molestia. Sí, es tres, cuatro, cuatro, seven, clans- Espere. Lanes. Seven, ¿es en, en letra o número? En, en letra. Seven, ok. Un momentito. Seven. Dígame, Seven. Seven. Entonces, la otra es Clans, C-L-A-N-S. Lane, L-A-N-E. Cherokee, NC, veintiocho, siete, diecinueve. NC, North Carolina. ¿Me repite los, eh, códigos postales nuevamente? Y disculpe. Veintiocho, siete, diecinueve. Ahora mismo, el que la estaba montando era tapándole la primera calle, porque ella quería ayudarlo. ¿Esto no tiene apartamento, verdad? El tres, quince, sí. Ah, cuarto tres, quince. Entonces, tengo el número de teléfono siete, ocho, siete, cuatro, ocho, cuatro, cinco, seis, quince. Correcto. Y su correo electrónico es cynthia.gomez.centeno.1979@gmail.com. Ajá. ¿Y usted sabe en qué plan quiere inscribirse? Eh, eso te iba a preguntar. ¿Cuáles son los planes médicos que usted tiene? Bueno, eh. Ello ofrece... Dígame. Porque veo aquí este, cinco, noventa y nueve, seis, noventa y nueve. Que no sé si son esos. Mire, ellos tienen un plan que se llama diez disjuntas de dieciséis con ochenta y uno. Eh, y tienen otros que son virtuales. Ajá. Que es el de cinco con noventa y nueve que usted está viendo. Entonces, tienen que esto le cuesta cuarenta y dos con sesenta y uno y quince con sesenta y cinco. Si usted quiere, yo le puedo enviar la guía de beneficio completa con los precios y todo para que usted vea todo lo que ellos ofrecen y los pagos, porque estos beneficios no son como los beneficios tradicionales. Ya ellos tienen una cifra establecida que usted va a ver en, en la guía y que el seguro va a pagar. Cualquier diferencia es su responsabilidad. Sería bueno que vea la guía y así usted puede escoger el que mejor le convenga. Porque yo, yo tengo este el libro del plan. ¿Lo tenemos? En cada libro debajo de la guía. Eh, por ejemplo, si usted tiene en la guía completa

en la página número dos. Debe de salir el resumen de los beneficios. ¿Dónde usted está- Ah, ok. VIP Standard dieciséis ochenta y uno, el otro es treinta y uno cuarenta y seis. Pero-- ajá, pero dieciséis con ochenta y uno es para empleado solamente. Treinta y uno con cuarenta y seis, el empleado y el esposo. El de veinticinco con ochenta y cuatro es el empleado de los niños y la familia cuarenta y tres con cuarenta y seis. Ahora bien, debajo del VIP Standard, ¿usted puede ver algunas cifras de dinero o algo así? Por ejemplo, eh, ¿usted puede ver cuánto él le cubre por una visita al médico? Mmm... Cuidado preven-- en... Mm... Cuidado preventivo. Ese es el Stay Healthy, ese no es el VIP Standard. Le estoy diciendo porque en la guía de beneficio completa está la cifra que, por ejemplo, si usted va al doctor con el VIP Standard, ella solamente le cubre cincuenta dólares por la visita. ¿Usted puede ver eso? ¿Cincuenta dólares por la visita? Ajá. Déjeme, déjeme... Ah, sí. Okey. Sí, sí, míralo aquí. Cincuenta dólares, este... Máximo treinta días, dice aquí. Exacto. Eso es lo que recubre cada plan. Cada cifra que usted ve-- Entonces, en el de Stay Healthy, que es el preventivo, debajo usted va a ver que dice no incluido, no incluido, muchas cosas. Ajá, exacto. Sí, porque este es su cuidado preventivo. Eh, aquello que se refieren como cuidado preventivo es lo que, por ejemplo, usted ya se hace su papanicolau, usted que hace el colesterol, la diabetes, el mamograma. Ok. Ese plan, usted es responsable por pagar la cuota al doctor. El seguro le va a cubrir lo que es cien por ciento su... Ah, cuidado, eh, vamos, más bien el procedimiento. Ok. Y usted tiene que ir a un médico que esté dentro de la red participante. Ok. Entonces, en la siguiente página, que es la número tres, que está-- se llama Stay Healthy Enhanced, es prácticamente la combinación del VIP Standard y el Stay Healthy. Significa que usted puede utilizarlo para su cuidado preventivo y utilizarlo en el hospital. Entonces, en ese caso, en vez de lo-- del... El VIP Standard que usted sabe que le co-- le va a cubrir cincuenta dólares por la visita al doctor. En este próximo plan usted solo paga un copago de diez dólares por la visita y tiene cuatro visitas al año. Ok. Una visita al especialista son cincuenta, igualmente la misma cantidad de visitas al año. Y una atención de emergencia le cubre sesenta y la misma cantidad de visitas. Puede utilizarlo en el hospital. Él cubre también un seguro de accidentes, que es prácticamente para que tenga más cobertura a la hora de una emergencia. Ok. Ok. Luego están lo que es los beneficios adicionales, incapacidad a corto plazo, enfermedades críticas, visión dental, de vida, salud comportamental. El grupo de accidentes, que en todo caso, si decide no coger el Stay Healthy Enhanced, puede tomar el de grupo de accidentes también. Ok. Tienen un programa de beneficios de medicamentos. Si se inscribe, eh, ya no tendría que pagar extra por los medicamentos. Eh, el Stay Healthy, que es su cuidado preventivo, ya lo trae incluido también en caso de que decida quedarse con este solo. Ok, ¿ese es en el área de medicamentos? Ajá. Ok. Entonces, el que usted habló de cinco noventa y nueve es lo que le llaman Virtual Primary Care. Lo que significa esto es, eh, es que usted puede tener atención de urgencia las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, los tresC-- trescientos sesenta y cinco días del año. Atención primaria, eh, puede visitar a su médico, eh, todo esto es virtual, o sea, a través de su celular. Ok, ok . Ok, y te pregunto, este, ¿esto es aquí en Estados Unidos, madama, verdad que sí? Sí, señora. Ok. Esto... déjeme ver hasta cuándo usted tiene para inscribirse. Usted tiene hasta el día nueve de enero para inscribirse. En el caso de que quiera ir más, analizarlo mejor. Pues, esto... ¿Pues cómo esto se hace? ¿Esto se paga a través de... de lo que, de lo que uno gane aquí en el, el trabajo o cómo se hace? Le lo descuentan de su cheque semanalmente. Usted va a pagar acorde a lo que usted escoja. Ok . Ok. Pues está bien, yo voy a llamar en quantito.

Comienzo a trabajar, pues yo llamo y entonces lo escojo. No hay problema. Estamos aquí de ocho de la mañana a ocho de la noche, el tiempo del este. Ok, pues está bien. Gracias. Gracias a usted por llamarme. Que tenga buen día. Igual.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call may be monitored or recorded to quality assurance purposes.

Speaker speaker_1: Gracias por llamar. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Sí, corazón, es para, este, solicitar el plan médico.

Speaker speaker_1: ¿En acuerdo?

Speaker speaker_0: Ok. ¿Para quién usted trabaja?

Speaker speaker_2: Eh, para HSS.

Speaker speaker_1: Le llamas a Ciencia, quítame el palo y sí que consiguió la cuña.

Speaker speaker_0: Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_2: Catorce, cinco, siete.

Speaker speaker_1: Sí, tiene la cuña. Seguro que tiene la cuña.

Speaker speaker_0: Su nombre y apellido.

Speaker speaker_2: Cynthia Gómez Centeno.

Speaker speaker_1: Pues sí. Al que quiero. Al que quiero.

Speaker speaker_0: Señora Centeno, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_0: Me permite la-- la-- eh...

Speaker speaker_2: Ah, sí, es el 31 de diciembre del 79.

Speaker speaker_1: Sí, con la cuna y hecha, ¿no? Con la cuna. Sí, con la cuna y hecha. La cama ya está jugada. Estamos en eso.

Speaker speaker_0: Eh... 31 de diciembre del setent-- de 1979. Y cuál es la dirección?

Speaker speaker_2: La dirección, la que, la que, eh, es tres, cuatro, cuatro, Seven Clans , Lane, Cherokee, NC, dos, ocho, siete, diecinueve.

Speaker speaker_0: Yo tengo una... Sí, perdón, ¿una dirección de Puerto Rico?

Speaker speaker_2: Ah, porque es la-- sí, es la mía de allá de Puerto Rico, pero como estoy acá en Carolina del Norte.

Speaker speaker_0: Okey, entonces lo que vamos a hacer es si me puede dar el número completo de su social y luego cambiamos la dirección.

Speaker speaker_2: Cinco, ocho, tres, seis, nueve, catorce, cinco, siete.

Speaker speaker_0: Okey. Entonces vamos a cambiar la dirección de Caro-- a Carolina. ¿Me la puede repetir? Y disculpe la molestia.

Speaker speaker_2: Sí, es tres, cuatro, cuatro, seven, clans-

Speaker speaker_0: Espere.

Speaker speaker_2: Lanes.

Speaker speaker_0: Seven, ¿es en, en letra o número?

Speaker speaker_2: En, en letra.

Speaker speaker_0: Seven, ok. Un momentito. Seven. Dígame, Seven.

Speaker speaker_2: Seven. Entonces, la otra es Clans, C-L-A-N-S. Lane, L-A-N-E. Cherokee, NC, veintiocho, siete, diecinueve.

Speaker speaker_0: NC, North Carolina. ¿Me repite los, eh, códigos postales nuevamente? Y disculpe.

Speaker speaker_2: Veintiocho, siete, diecinueve.

Speaker speaker_1: Ahora mismo, el que la estaba montando era tapándole la primera calle, porque ella quería ayudarlo.

Speaker speaker_0: ¿Esto no tiene apartamento, verdad?

Speaker speaker_2: El tres, quince, sí. Ah, cuarto tres, quince.

Speaker speaker_0: Entonces, tengo el número de teléfono siete, ocho, siete, cuatro, ocho, cuatro, cinco, seis, quince.

Speaker speaker_2: Correcto.

Speaker speaker_0: Y su correo electrónico es cynthia.gomez.centeno.1979@gmail.com.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_0: ¿Y usted sabe en qué plan quiere inscribirse?

Speaker speaker_2: Eh, eso te iba a preguntar. ¿Cuáles son los planes médicos que usted tiene?

Speaker speaker_0: Bueno, eh. Ello ofrece... Dígame.

Speaker speaker_2: Porque veo aquí este, cinco, noventa y nueve, seis, noventa y nueve. Que no sé si son esos.

Speaker speaker_0: Mire, ellos tienen un plan que se llama diez disjuntas de dieciséis con ochenta y uno. Eh, y tienen otros que son virtuales.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_0: Que es el de cinco con noventa y nueve que usted está viendo. Entonces, tienen que esto le cuesta cuarenta y dos con sesenta y uno y quince con sesenta y cinco. Si usted quiere, yo le puedo enviar la guía de beneficio completa con los precios y todo para que usted vea todo lo que ellos ofrecen y los pagos, porque estos beneficios no son como los beneficios tradicionales. Ya ellos tienen una cifra establecida que usted va a ver en, en la guía y que el seguro va a pagar. Cualquier diferencia es su responsabilidad. Sería bueno que vea la guía y así usted puede escoger el que mejor le convenga.

Speaker speaker_2: Porque yo, yo tengo este el libro del plan. ¿Lo tenemos?

Speaker speaker_0: En cada libro debajo de la guía. Eh, por ejemplo, si usted tiene en la guía completa en la página número dos. Debe de salir el resumen de los beneficios. ¿Dónde usted está-

Speaker speaker_2: Ah, ok. VIP Standard dieciséis ochenta y uno, el otro es treinta y uno cuarenta y seis.

Speaker speaker_0: Pero-- ajá, pero dieciséis con ochenta y uno es para empleado solamente. Treinta y uno con cuarenta y seis, el empleado y el esposo. El de veinticinco con ochenta y cuatro es el empleado de los niños y la familia cuarenta y tres con cuarenta y seis. Ahora bien, debajo del VIP Standard, ¿usted puede ver algunas cifras de dinero o algo así? Por ejemplo, eh, ¿usted puede ver cuánto él le cubre por una visita al médico?

Speaker speaker_2: Mmm... Cuidado preven-- en... Mm... Cuidado preventivo.

Speaker speaker_0: Ese es el Stay Healthy, ese no es el VIP Standard. Le estoy diciendo porque en la guía de beneficio completa está la cifra que, por ejemplo, si usted va al doctor con el VIP Standard, ella solamente le cubre cincuenta dólares por la visita. ¿Usted puede ver eso?

Speaker speaker_2: ¿Cincuenta dólares por la visita?

Speaker speaker_0: Ajá.

Speaker speaker_2: Déjeme, déjeme... Ah, sí.

Speaker speaker_0: Okey.

Speaker speaker_2: Sí, sí, míralo aquí. Cincuenta dólares, este... Máximo treinta días, dice aquí.

Speaker speaker_0: Exacto. Eso es lo que recubre cada plan. Cada cifra que usted ve-- Entonces, en el de Stay Healthy, que es el preventivo, debajo usted va a ver que dice no incluido, no incluido, muchas cosas.

Speaker speaker_2: Ajá, exacto.

Speaker speaker_0: Sí, porque este es su cuidado preventivo. Eh, aquello que se refieren como cuidado preventivo es lo que, por ejemplo, usted ya se hace su papanicolau, usted que hace el colesterol, la diabetes, el mamograma.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_0: Ese plan, usted es responsable por pagar la cuota al doctor. El seguro le va a cubrir lo que es cien por ciento su... Ah, cuidado, eh, vamos, más bien el procedimiento.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_0: Y usted tiene que ir a un médico que esté dentro de la red participante.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_0: Entonces, en la siguiente página, que es la número tres, que está-- se llama Stay Healthy Enhanced, es prácticamente la combinación del VIP Standard y el Stay Healthy. Significa que usted puede utilizarlo para su cuidado preventivo y utilizarlo en el hospital. Entonces, en ese caso, en vez de lo-- del... El VIP Standard que usted sabe que le co-- le va a cubrir cincuenta dólares por la visita al doctor. En este próximo plan usted solo paga un copago de diez dólares por la visita y tiene cuatro visitas al año.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_0: Una visita al especialista son cincuenta, igualmente la misma cantidad de visitas al año. Y una atención de emergencia le cubre sesenta y la misma cantidad de visitas. Puede utilizarlo en el hospital. Él cubre también un seguro de accidentes, que es prácticamente para que tenga más cobertura a la hora de una emergencia.

Speaker speaker_2: Ok. Ok.

Speaker speaker_0: Luego están lo que es los beneficios adicionales, incapacidad a corto plazo, enfermedades críticas, visión dental, de vida, salud comportamental. El grupo de accidentes, que en todo caso, si decide no coger el Stay Healthy Enhanced, puede tomar el de grupo de accidentes también.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_0: Tienen un programa de beneficios de medicamentos. Si se inscribe, eh, ya no tendría que pagar extra por los medicamentos. Eh, el Stay Healthy, que es su cuidado preventivo, ya lo trae incluido también en caso de que decida quedarse con este solo.

Speaker speaker_2: Ok, ¿ese es en el área de medicamentos?

Speaker speaker_0: Ajá.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_0: Entonces, el que usted habló de cinco noventa y nueve es lo que le llaman Virtual Primary Care. Lo que significa esto es, eh, es que usted puede tener atención de urgencia las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, los tresC-- trescientos sesenta y cinco días del año. Atención primaria, eh, puede visitar a su médico, eh, todo esto

es virtual, o sea, a través de su celular.

Speaker speaker_2: Ok, ok . Ok, y te pregunto, este, ¿esto es aquí en Estados Unidos, madama, verdad que sí?

Speaker speaker_0: Sí, señora.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_0: Esto... déjeme ver hasta cuándo usted tiene para inscribirse. Usted tiene hasta el día nueve de enero para inscribirse. En el caso de que quiera ir más, analizarlo mejor.

Speaker speaker_2: Pues, esto... ¿Pues cómo esto se hace? ¿Esto se paga a través de... de lo que, de lo que uno gane aquí en el, el trabajo o cómo se hace?

Speaker speaker_0: Le lo descuentan de su cheque semanalmente. Usted va a pagar acorde a lo que usted escoja.

Speaker speaker_2: Ok . Ok. Pues está bien, yo voy a llamar en quantito. Comienzo a trabajar, pues yo llamo y entonces lo escojo.

Speaker speaker_0: No hay problema. Estamos aquí de ocho de la mañana a ocho de la noche, el tiempo del este.

Speaker speaker_2: Ok, pues está bien. Gracias.

Speaker speaker_0: Gracias a usted por llamarme. Que tenga buen día.

Speaker speaker_2: Igual.