

## **Transcript: Pamela**

**Blanc-6236628791902208-4999067318665216**

### **Full Transcript**

Thank you for calling Benefit Center. Mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar? Bueno, buenas, Pamela. Mi nombre es Iveliz Concepción y estoy llamando porque me gustaría saber, ah, los... pues los servicios, las coberturas que ustedes tienen de su plan médico. Este... Ajá, sí, quisiera saber eso, porque yo en realidad tengo un plan médico que creo que es el de ustedes, pero estoy tratando de cambiarme de compañía de trabajo y quiero saber pues a lo mejor si es lo mismo, si... Ok, nosotros representamos a las agencias- Ok. De trabajo con los beneficios. Esos beneficios no son como los beneficios tradicionales. Ajá. Es a través de, ah, eh, son como básicamente semanal, semana que usted paga, semana que, eh, estaría cubierta. Correcto. Sí, ajá. Y... ya ellos tienen una cifra establecida que van a ofrecer. Ok. Entonces, ah... Eh, por ejemplo, hay planes que le van a cubrir cincuenta dólares para la visita, cualquier diferencia de esas sería su responsabilidad. ¿Para qué agencia usted trabaja, me dice? Bueno, yo estoy trabajando ahora mismo con Mohegan, pero para la agencia que, ah, pretendo cambiar mi trabajo es para HSS. Ok, so es de ellos- Ellos fueron que me dieron... El número. Ajá, el número para que llamara y me orientara. Ok, entonces, mire, ¿qué yo puedo hacer? Eh... Vamos a ver. Si usted tiene un correo electrónico, yo le puedo enviar la guía completa para que usted vea todo lo que ellos ofrecen, eh cómo son los planes, cuánto usted pagaría. Usted va a tener treinta días desde su primer cheque para inscribirse en los beneficios. O sea que tiene suficiente tiempo en todo caso. Ah, ok, sí. Ellos en realidad me dieron un manual. Ellos me dieron una guía aquí donde en realidad, este, puedo ver diferentes precios, este, y diferentes, ¿verdad?, beneficios. Yo- Pero de cada-- debajo de cada beneficio le dice cuánto le va a pagar si se va al hospital, cuánto va a pagar. Básicamente, sí. Este, por ejemplo, ah, resumen de los beneficios... Para serle honesta, hay unos, ¿verdad?, que dicen deducciones semanales, ¿verdad? El empleado, pues pagaría, ¿verdad?, trece ochenta y cinco, por ejemplo. Eso me imagino que es el básico. Y entonces, VIP Standard, ajá, dice... No sé qué significa entre empleado y entonces VIP Standard, dieciséis ochenta y cuatro, mientras que Stay Healthy, yo no sé quién sería ese- Ajá, ese es el, es, el plan preventivo, que quince con sesenta y cinco. Ok. Entonces, me dice... Ajá, dígame, dígame. Sí, me dice, por ejemplo, en este hay un área... Oh, Stay Healthy. Bueno, esto no, no cubre prácticamente nada. Ok, entonces ahí yo le explico. Eh, lo que significa es que ese plan es solo para cu-- eh, preventivo. Ejemplo, usted va a chequearse el colesterol, la diabetes, ese tipo de enfermedades preventivas. El seguro le va a cubrir el procedimiento cien por ciento, pero usted tiene que ir a un doctor que esté dentro de la red y usted es responsable de pagar la consulta al doctor. Entonces, VIP Standard... Ajá. El Stay Healthy te cuesta quince dólares con sesenta y cinco. No, ese descartado. Ajá, entonces, ¿el VIP Standard? El VIP Standard, ahí debajo de él, usted va a ver que dice, por ejemplo, el beneficio de admisión al hospital, ese le va a cubrir quinientos

dólares al día, máximo un día, si necesita estar en, eh... vamos a decir que está-Hospitalizada. Hospitalizada, exacto. Ellos le van a cubrir treinta días a cincuenta dólares los días y así sucesivamente con las otras cosas que... otros planes que están ahí. No todo... Perdón. Sí, le escucho. Sí, dígame. No todo está enumerado ahí. Eso es para que tenga una idea de lo que sería... Más o menos lo que cubre. Lo que cubre. Ok. Porque donde dice aquí, por ejemplo, ambulancia, tierra, aire, dice cincuenta dólares diagonal cien, vía, eh, día máximo, un día. Este, y dice, como me había explicado anteriormente, por ejemplo, sala de emergencia, eh, cincuenta dólares al día. Pero entonces, vamos a poner sala de emergencia a cincuenta dólares. Pero si me tienen que hacer un estudio, no me cubre nada. Eh, si ve donde dice, vamos a ver, pruebas de imagen médica, son cien dólares al día, máximo un día. Ok. Ok, ese es por este lado. Ok, entonces en la próxima página no sé si como usted lo tiene, usted hay uno que se llama Stay Healthy Enhancé. Ese sería la combinación? Sí, pero es la combinación de los dos planes anteriores. Ok, lo que pasa es que en este por ejemplo, en este caso la de emergencia, consulta médica, trabajo dental, este que dice trabajo dental de emergencia, por ejemplo, este otro plan, el plan que yo tengo, me cubre dos limpiezas en el año, ¿este cubrirá eso o no? El-- e-o sea, eso es si usted coge el plan dental separado, eso ahí donde usted lo está leyendo, eso es en caso de que usted se ve envuelto en una emergencia y en el hospital lo tendría que hacerle un ejemplo, el trabajo de emergencia y lo que le va a cubrir son cincuenta dólares. Ahora, si usted coge el dental, el el plan dental, que cuesta tres dólares con treinta y ocho centavos, ese le va a cubrir su, mmm, limpiezas básicas, una cada seis meses y sería cien por ciento. El trabajo básico- Tres dólares con cuánto? Con treinta y ocho. Tres dólares con treinta y ocho adicionales. ¿Eso cuánto semanal? Sí, señora, todo lo paga semanal y sale directamente de su cheque. Ok, tres dólares con treinta y ocho dental y eso igual para, este, hijos o verdad? Bueno, ahí le dice cuánto usted pagaría para los hijos y cuánto pagaría para la familia completa. Eh, dependiendo si es un, con el hijo le sale en ocho dólares con noventa y dos centavos. Si es solamente el cónyuge seis dólares con cincuenta y si esa familia completa trece con cuarenta y cuatro. Ok, eso es hablando de lo dental, porque entonces esto es todo separado, dental es separado. Sí, señora. Y cualquier estudio, cualquier cosa. Por ejemplo, el Pap, que yo me lo hago, este, todos los años, todo eso separado. Eso iría ya lo que es su cuidado preventivo. Para hacer eso tendría que coger planes de Stay Healthy, eh, solo o el que le comenté que está incluido su cuidado preventivo más puede utilizarlo en el hospital. Ok. Este, sí, porque la cosa es-- vamos a suponer que por ejemplo Stay Healthy yo coja ese que dice empleado, yo tendría que pagar cuarenta y dos dólares con cuarenta y tres, eso es semanal. Cuarenta y dos dólares con sesenta y un centavos semanal. Cuarenta y dos con sesenta y uno, cuarenta y dos- Puede ser que la que usted tenga no esté- Actualizada. Actualizada. Ok, y si yo pago esos cuarenta y dos dólares con sesenta y uno y yo quiero agregar a mi hija también. Entonces al lado tiene el plan para usted y su hija, un ejemplo sería setenta con treinta y uno. Por las dos. Mhm. Ok, las dos, empleado, niño. Oh, sabes qué? Que yo me confundí un poquito aquí porque yo pensaba que era-- yo dije: «Dios mío, no puede ser». Yo pensaba que era, eh... Aunque como quiera sigue siendo casi el doble de lo que yo estoy pagando en mi otro trabajo, pero yo pensaba que era cuarenta y dos y que el niño, pero no, dice empleado niño, setenta con treinta con trece. Es lo mismo que usted tiene ahí? Para qué plan? Empleado y niño para el Stay Healthy. Setenta con trece. Con noventa y dos. No, setenta y dos con noventa y dos. Perdón, sí, setenta con treinta y uno para usted y el niño.

Cambió. Ahí dice Stay Hea-Stay Healthy Enhanced. Sí, Stay Healthy. Entonces sería setenta con treinta y uno más, eh... El dental, la visión, aquí el otro... Exacto. La visión, cuánto pagaría entonces adicional? Porque yo tengo todo esto en un solo plan y pago la mitad de esto. Ay, Señor Jesús. Es que eso es muy diferente y sería para usted, para los niños también? No, yo solo tengo una hija, sería para mí y para mi hija. El plan me, verdad, me ha estado cubriendo a ella hasta que cumpla los veintiséis, no? El mismo requisito que ustedes. Ajá. Entonces seríamos las dos. Entonces total usted pagaría ochenta y tres dólares con ochenta. Ochenta y tres dólares con ochenta, eso sería visión y dental, verdad? Ajá. En esos ochenta y tres con ochenta, correcto? Semanal. Sí, señora. Ah, ok, está bien, porque es que yo voy a ser honesta, es que como le dije a la muchacha, para mí lo más importante para cambiarme de un trabajo es el plan médico. Yo soy igualmente. Si esto no me funciona y si no cuadra con lo que estoy buscando, la verdad que no me cambio. No hay problema. Siempre va a tener treinta días luego de que recibe su primer cheque para inscribirse, si decide usted hacer el cambio. Ah, ok. Sí. No, no, no, es que si me cambio de trabajo lo tengo que hacer sí porque sí. Este, así que ya me dijo: «No, pues llama, este, chequea a ver». Así que bueno, voy a ver, porque sí, entonces pagaría yo básicamente, este, pues un poco más, verdad, de lo que estoy pagando ahora, porque aquí todo es separado. Pero nada, muchísimas gracias, la verdad muy amable por, por todo y gracias por la ayuda. Gracias a usted por llamado, que tenga buen resto del día. Gracias, igualmente. Bye bye.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Thank you for calling Benefit Center. Mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Bueno, buenas, Pamela. Mi nombre es Iveliz Concepción y estoy llamando porque me gustaría saber, ah, los... pues los servicios, las coberturas que ustedes tienen de su plan médico. Este... Ajá, sí, quisiera saber eso, porque yo en realidad tengo un plan médico que creo que es el de ustedes, pero estoy tratando de cambiarme de compañía de trabajo y quiero saber pues a lo mejor si es lo mismo, si...

Speaker speaker\_0: Ok, nosotros representamos a las agencias-

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: De trabajo con los beneficios. Esos beneficios no son como los beneficios tradicionales.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Es a través de, ah, eh, son como básicamente semanal, semana que usted paga, semana que, eh, estaría cubierta.

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Sí, ajá. Y... ya ellos tienen una cifra establecida que van a ofrecer.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Entonces, ah... Eh, por ejemplo, hay planes que le van a cubrir cincuenta dólares para la visita, cualquier diferencia de esas sería su responsabilidad. ¿Para qué agencia usted trabaja, me dice?

Speaker speaker\_1: Bueno, yo estoy trabajando ahora mismo con Mohegan, pero para la agencia que, ah, pretendo cambiar mi trabajo es para HSS.

Speaker speaker\_0: Ok, so es de ellos-

Speaker speaker\_1: Ellos fueron que me dieron...

Speaker speaker\_0: El número.

Speaker speaker\_1: Ajá, el número para que llamara y me orientara.

Speaker speaker\_0: Ok, entonces, mire, ¿qué yo puedo hacer? Eh... Vamos a ver. Si usted tiene un correo electrónico, yo le puedo enviar la guía completa para que usted vea todo lo que ellos ofrecen, eh cómo son los planes, cuánto usted pagaría. Usted va a tener treinta días desde su primer cheque para inscribirse en los beneficios. O sea que tiene suficiente tiempo en todo caso.

Speaker speaker\_1: Ah, ok, sí. Ellos en realidad me dieron un manual. Ellos me dieron una guía aquí donde en realidad, este, puedo ver diferentes precios, este, y diferentes, ¿verdad?, beneficios. Yo-

Speaker speaker\_0: Pero de cada-- debajo de cada beneficio le dice cuánto le va a pagar si se va al hospital, cuánto va a pagar.

Speaker speaker\_1: Básicamente, sí. Este, por ejemplo, ah, resumen de los beneficios... Para serle honesta, hay unos, ¿verdad?, que dicen deducciones semanales, ¿verdad? El empleado, pues pagaría, ¿verdad?, trece ochenta y cinco, por ejemplo. Eso me imagino que es el básico. Y entonces, VIP Standard, ajá, dice... No sé qué significa entre empleado y entonces VIP Standard, dieciséis ochenta y cuatro, mientras que Stay Healthy, yo no sé quién sería ese-

Speaker speaker\_0: Ajá, ese es el, es, el plan preventivo, que quince con sesenta y cinco.

Speaker speaker\_1: Ok. Entonces, me dice...

Speaker speaker\_0: Ajá, dígame, dígame.

Speaker speaker\_1: Sí, me dice, por ejemplo, en este hay un área... Oh, Stay Healthy. Bueno, esto no, no cubre prácticamente nada.

Speaker speaker\_0: Ok, entonces ahí yo le explico. Eh, lo que significa es que ese plan es solo para cu-- eh, preventivo. Ejemplo, usted va a chequearse el colesterol, la diabetes, ese tipo de enfermedades preventivas. El seguro le va a cubrir el procedimiento cien por ciento, pero usted tiene que ir a un doctor que esté dentro de la red y usted es responsable de pagar la consulta al doctor.

Speaker speaker\_1: Entonces, VIP Standard...

Speaker speaker\_0: Ajá. El Stay Healthy te cuesta quince dólares con sesenta y cinco.

Speaker speaker\_1: No, ese descartado. Ajá, entonces, ¿el VIP Standard?

Speaker speaker\_0: El VIP Standard, ahí debajo de él, usted va a ver que dice, por ejemplo, el beneficio de admisión al hospital, ese le va a cubrir quinientos dólares al día, máximo un día, si necesita estar en, eh... vamos a decir que está-

Speaker speaker\_1: Hospitalizada.

Speaker speaker\_0: Hospitalizada, exacto. Ellos le van a cubrir treinta días a cincuenta dólares los días y así sucesivamente con las otras cosas que... otros planes que están ahí. No todo... Perdón. Sí, le escucho.

Speaker speaker\_1: Sí, dígame.

Speaker speaker\_0: No todo está enumerado ahí. Eso es para que tenga una idea de lo que sería...

Speaker speaker\_1: Más o menos lo que cubre.

Speaker speaker\_0: Lo que cubre.

Speaker speaker\_1: Ok. Porque donde dice aquí, por ejemplo, ambulancia, tierra, aire, dice cincuenta dólares diagonal cien, vía, eh, día máximo, un día. Este, y dice, como me había explicado anteriormente, por ejemplo, sala de emergencia, eh, cincuenta dólares al día. Pero entonces, vamos a poner sala de emergencia a cincuenta dólares. Pero si me tienen que hacer un estudio, no me cubre nada.

Speaker speaker\_0: Eh, si ve donde dice, vamos a ver, pruebas de imagen médica, son cien dólares al día, máximo un día.

Speaker speaker\_1: Ok. Ok, ese es por este lado.

Speaker speaker\_0: Ok, entonces en la próxima página no sé si como usted lo tiene, usted hay uno que se llama Stay Healthy Enhancé. Ese sería la combinación? Sí, pero es la combinación de los dos planes anteriores.

Speaker speaker\_1: Ok, lo que pasa es que en este por ejemplo, en este caso la de emergencia, consulta médica, trabajo dental, este que dice trabajo dental de emergencia, por ejemplo, este otro plan, el plan que yo tengo, me cubre dos limpiezas en el año, ¿este cubrirá eso o no?

Speaker speaker\_0: El-- e-o sea, eso es si usted coge el plan dental separado, eso ahí donde usted lo está leyendo, eso es en caso de que usted se ve envuelto en una emergencia y en el hospital lo tendría que hacerle un ejemplo, el trabajo de emergencia y lo que le va a cubrir son cincuenta dólares. Ahora, si usted coge el dental, el el plan dental, que cuesta tres dólares con treinta y ocho centavos, ese le va a cubrir su, mmm, limpiezas básicas, una cada seis meses y sería cien por ciento. El trabajo básico-

Speaker speaker\_1: Tres dólares con cuánto?

Speaker speaker\_0: Con treinta y ocho.

Speaker speaker\_1: Tres dólares con treinta y ocho adicionales. ¿Eso cuánto semanal?

Speaker speaker\_0: Sí, señora, todo lo paga semanal y sale directamente de su cheque.

Speaker speaker\_1: Ok, tres dólares con treinta y ocho dental y eso igual para, este, hijos o verdad?

Speaker speaker\_0: Bueno, ahí le dice cuánto usted pagaría para los hijos y cuánto pagaría para la familia completa. Eh, dependiendo si es un, con el hijo le sale en ocho dólares con noventa y dos centavos. Si es solamente el cónyuge seis dólares con cincuenta y si esa familia completa trece con cuarenta y cuatro.

Speaker speaker\_1: Ok, eso es hablando de lo dental, porque entonces esto es todo separado, dental es separado.

Speaker speaker\_0: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Y cualquier estudio, cualquier cosa. Por ejemplo, el Pap, que yo me lo hago, este, todos los años, todo eso separado.

Speaker speaker\_0: Eso iría ya lo que es su cuidado preventivo. Para hacer eso tendría que coger planes de Stay Healthy, eh, solo o el que le comenté que está incluido su cuidado preventivo más puede utilizarlo en el hospital.

Speaker speaker\_1: Ok. Este, sí, porque la cosa es-- vamos a suponer que por ejemplo Stay Healthy yo coja ese que dice empleado, yo tendría que pagar cuarenta y dos dólares con cuarenta y tres, eso es semanal.

Speaker speaker\_0: Cuarenta y dos dólares con sesenta y un centavos semanal.

Speaker speaker\_1: Cuarenta y dos con sesenta y uno, cuarenta y dos-

Speaker speaker\_0: Puede ser que la que usted tenga no esté-

Speaker speaker\_1: Actualizada.

Speaker speaker\_0: Actualizada.

Speaker speaker\_1: Ok, y si yo pago esos cuarenta y dos dólares con sesenta y uno y yo quiero agregar a mi hija también.

Speaker speaker\_0: Entonces al lado tiene el plan para usted y su hija, un ejemplo sería setenta con treinta y uno.

Speaker speaker\_1: Por las dos.

Speaker speaker\_0: Mhm.

Speaker speaker\_1: Ok, las dos, empleado, niño. Oh, sabes qué? Que yo me confundí un poquito aquí porque yo pensaba que era-- yo dije: «Dios mío, no puede ser». Yo pensaba que era, eh... Aunque como quiera sigue siendo casi el doble de lo que yo estoy pagando en

mi otro trabajo, pero yo pensaba que era cuarenta y dos y que el niño, pero no, dice empleado niño, setenta con treinta con trece. Es lo mismo que usted tiene ahí?

Speaker speaker\_0: Para qué plan?

Speaker speaker\_1: Empleado y niño para el Stay Healthy. Setenta con trece.

Speaker speaker\_0: Con noventa y dos. No, setenta y dos con noventa y dos. Perdón, sí, setenta con treinta y uno para usted y el niño.

Speaker speaker\_1: Cambió.

Speaker speaker\_0: Ahí dice Stay Hea-Stay Healthy Enhanced.

Speaker speaker\_1: Sí, Stay Healthy. Entonces sería setenta con treinta y uno más, eh...

Speaker speaker\_0: El dental, la visión, aquí el otro...

Speaker speaker\_1: Exacto. La visión, cuánto pagaría entonces adicional? Porque yo tengo todo esto en un solo plan y pago la mitad de esto. Ay, Señor Jesús.

Speaker speaker\_0: Es que eso es muy diferente y sería para usted, para los niños también?

Speaker speaker\_1: No, yo solo tengo una hija, sería para mí y para mi hija. El plan me, verdad, me ha estado cubriendo a ella hasta que cumpla los veintiséis, no? El mismo requisito que ustedes.

Speaker speaker\_0: Ajá.

Speaker speaker\_1: Entonces seríamos las dos.

Speaker speaker\_0: Entonces total usted pagaría ochenta y tres dólares con ochenta.

Speaker speaker\_1: Ochenta y tres dólares con ochenta, eso sería visión y dental, verdad?

Speaker speaker\_0: Ajá.

Speaker speaker\_1: En esos ochenta y tres con ochenta, correcto? Semanal.

Speaker speaker\_0: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Ah, ok, está bien, porque es que yo voy a ser honesta, es que como le dije a la muchacha, para mí lo más importante para cambiar de un trabajo es el plan médico.

Speaker speaker\_0: Yo soy igualmente.

Speaker speaker\_1: Si esto no me funciona y si no cuadra con lo que estoy buscando, la verdad que no me cambio.

Speaker speaker\_0: No hay problema. Siempre va a tener treinta días luego de que recibe su primer cheque para inscribirse, si decide usted hacer el cambio.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. Sí. No, no, no, es que si me cambio de trabajo lo tengo que hacer sí porque sí. Este, así que ya me dijo: «No, pues llama, este, chequea a ver». Así que bueno, voy a ver, porque sí, entonces pagaría yo básicamente, este, pues un poco más, verdad, de lo que estoy pagando ahora, porque aquí todo es separado. Pero nada, muchísimas gracias, la verdad muy amable por, por todo y gracias por la ayuda.

Speaker speaker\_0: Gracias a usted por llamado, que tenga buen resto del día.

Speaker speaker\_1: Gracias, igualmente. Bye bye.