

## Transcript: Pamela

**Blanc-6565612918620160-4620137554460672**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Eh, hello? Is it... it's possible that you speak Spanish? Gracias por llamar a Benefits and Accommodations. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Hola, buenas. Este... Yo estoy llamando porque quería conocer acerca de las coberturas de, de los seguros, que en mi trabajo me... ya me dieron la oportunidad de ingresar y yo estaba interesada, este, en un plan familiar, pero que tengo algunas preguntas porque estuve viendo la... Estuve viendo las hojas y, por ejemplo, dice que aún el, el VIP Clásico, o sea, el, el más costoso, que cuesta cuarenta y ocho dólares para todas las familias, que en mi caso somos tres: mi esposo, mi niña de seis años y yo, dice que no incluye hospitalización, no incluye emergencias, no in-- O sea, hay muchas cosas que no incluye- Ese... ese es un plan que solamente es preventivo. Es el MSC, M-S-C. Es solo para chequear que- ¿Y para qué sirve entonces? Bueno, voy a explicarle. Es- Ok. Un plan preventivo donde usted puede ir a chequearse su colesterol, diabetes, ah, o a Pánico Lab, eh, mamograma, las vacunas, vamos a decir, para los niños, eh, hacerse el físico. Eh, ese plan- De la manera que funciona, usted es responsable de pagar la consulta al doctor y el seguro lo que le va a cubrir es el procedimiento. Ok. Y debe utilizar un médico que esté dentro de la red participante. Ok, solo preventivo. Entonces, por ejemplo, si mi hija se enferma de... Necesita un antibiótico, tiene una infección en el oído, este, yo tendría que pagar todo igual. Si escoge usted el plan, ¿para qué agencia usted trabaja, señora? De Resource, El Recurso. ¿De Resource? Perdón. Ajá, correcto. Un momentito, porque creo que la... que ese plan con ellos trae cosas de medicamento. Un momentito. Pero fíjese, entonces, el plan más caro que ofrece solamente es para cosas preventivas, o sea, no... Entonces, no... El más caro no. Ese- El más caro es el de cuarenta y ocho dólares, ¿no? Pero ese no es el preventivo. El VIP Classic, ese es el plan ma- el plan más caro para toda la familia. Y ese usted lo puede utilizar en, en el hospital. Por é-- O sea, mi hijo es- ¿Usted en qué mes está, de quién? No. ¿Usted dónde está viendo el...? ¿En qué página están los beneficios del VIP Classic? Si usted se va... Usted está viendo un... Un- Los cuadros de beneficios que dice. ¿PF? Sí. En la página número dos. Están los tres beneficios. El, el Stay Healthy, VIP Basic y VIP Classic. Página número dos. Ahí estoy. Y fíjese que en el... VIP Classic- Déjeme explicarle para que pueda entender la, la... la guía. Ok, perfecto. Debajo del Clásico, esa, ese din-- ese monto que usted ve debajo de ellos. Ajá. Eso es lo que el seguro va a cubrir. Ahora, donde usted está leyendo, que dice: "No incluido, no incluido, no incluido", es el primero que dice arriba: "Stay Healthy, M-S... MSC". Mmm, ok, ya. Ya fui y entendí nomás. Ajá, porque todo eso ahí es preventivo, lo único que ellos cubren. No le va a ocurrir nada de lo que está escrito ahí a mano izquierda, que son los beneficios. Ya. Entonces, debajo de VIP- Una preguntita. Ajá. Una pregunta, amiga. Si yo escojo este VIP Classic, que es el más caro, por ejemplo, mi hija se enferma de... Tiene una infección y

necesita un, un medicamento. ¿Qué, cómo po-procedería yo? ¿Llamar, buscar un médico primario de la red de ustedes? Y... Si usted decidió tener VIP Classic, eh, usted puede ir a cualquier médico que coja el seguro. Ok. Claro, siempre se aconseja ir los que están dentro de la red. Ahora bien, si usted va, eh... usted va a tener el, el medicamento por parte de Pharma Bill, entonces un descuento para, ah... O sea, el segur-- Usted va a pagar de diez a veinte o treinta dólares. Entonces, el seg-- Eh, si es genérico, solo le dan un des-- Pero aunque no sea genérico, le dan un descuento. Y... Mmm, ok. Entonces, por ejemplo, si usted mira más abajo y lee que dice "Beneficio de admisión al hospital", el Clásico- Ajá. Cobra ciento cincuenta dólares. Eh...Por un día. Eso es lo que el bene-- el seguro va a cubrir, esa cantidad que usted ve ahí. Ya. Si es, por ejemplo, más de ahí, lo tengo que pagar yo. Se va a pagar-- Por día. Por ejemplo, la admisión usualmente, esto es porque dice un día, es el primer día que usted vaya a ir. Ya luego, si usted regresa y tienen que quedarse interna, ellos le van a cobrar regular porque ya el seguro pagó el día los quinientos dólares que ellos ofrecen. Si usted se queda en VIP con el clásico, ellos van a pagar cincuenta dólares diarios, máximo treinta días. O sea, todo lo que sea después de esa cifra es su responsabilidad ¿Después del primer día es mi responsabilidad? Sí. Cincuenta dólares diarios por treinta días. Diablos. Es lo que el seguro va a pagar. Si usted duró más de treinta días en el hospital, el seguro no le va a seguir pagando nada, pero no necesariamente quedarse un día en el hospital cuesta cincuenta dólares. ¿Me doy a entender? Vamos a suponer que le saliera en el hospital diario cien, cien dólares, el seguro solo va a pagar cincuenta de ese día Mmm, ya comprendo. Entonces, bueno, me, me conviene más el VIP clásico, ¿verdad? Por-- para el, para el momento de una emergencia, para los medicamentos, para- Pueden combinarlos si desea también. Porque un ejemplo, la diferencia entre el cla-- el VIP básico y el clásico es un poco ahí dentro de lo que es el hospital y no es mucha. No es mucha la diferencia, porque lo, lo que importante es que como que: «Oye, tuve una emergencia en los ambos planes y me cubren quinientos dólares al día como para resolver esta emergencia», ¿verdad? Y que me receten mis doc-- mis medicamentos y, y me... por lo menos me veo un doctor y ya, ya si no es necesario el siguiente día, ya yo me voy, pues. Entonceees. Eso es lo que... Mmm. Eh, ¿cómo le digo? Eh, si usted quiere, vamos a decir, como tiene la niña de seis años, usted, em... Para lo físico y eso por el estilo, se puede, vamos a decir, combinar el VIP básico con el Stay Healthy, que es el que cubre lo que es preventivo. Y vamos a ver... Sí... Y esto, este monto que dice acá, treinta y nueve, cuarenta y ocho, ¿eso es semanal que me lo cobran? Sí, señora. Semanal. Ya. Ya comprendo. Ajá. Está bien. Bueno, de verdad que entiendo un poco mejor porque no no entendía nada, la verdad. Este, mi esposo también trabaja acá, entonces, eh, yo quería llamar para después encargue a él. Entonces, sé que tiene más experiencia y tiene más conocimiento. ¿Cuál me conviene más, señora, escoger? Mire, yo no le puedo sugerir, pero- Okey. Si usted quiere, como usted tiene la guía de beneficios, usted puede irse a la página diez, cuando tenga un tiempo así. Usted tiene... Sí. Y ahí usted va a bus-- usted va a ver lo que le cubre el cuidado preventivo. Incluso tienen una página web ahí que usted tiene-- puede ir y puede ver más sobre eso. Y ahí me dice... ¿Ahí también en esa página puedo encontrar, eh, cuáles son las clínicas afiliadas, cuáles son-- todo eso me sale ahí? No, eso usted lo busca en la página número seis, ahí donde busque-- que dice Red Multiplan. Ahí es que usted va a llamar y o va a entrar al internet y va a chequear acorde a donde usted vive. Mhm. Donde... Ya. Oye, muchísimas gracias. Estoy muy agradecida con usted por la información. Gracias a usted por llamar. Que tenga buen día. Igualmente.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Eh, hello? Is it... it's possible that you speak Spanish?

Speaker speaker\_2: Gracias por llamar a Benefits and Accommodations. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Hola, buenas. Este... Yo estoy llamando porque quería conocer acerca de las coberturas de, de los seguros, que en mi trabajo me... ya me dieron la oportunidad de ingresar y yo estaba interesada, este, en un plan familiar, pero que tengo algunas preguntas porque estuve viendo la... Estuve viendo las hojas y, por ejemplo, dice que aún el, el VIP Clásico, o sea, el, el más costoso, que cuesta cuarenta y ocho dólares para todas las familias, que en mi caso somos tres: mi esposo, mi niña de seis años y yo, dice que no incluye hospitalización, no incluye emergencias, no in-- O sea, hay muchas cosas que no incluye-

Speaker speaker\_2: Ese... ese es un plan que solamente es preventivo. Es el MSC, M-S-C. Es solo para chequear que-

Speaker speaker\_1: ¿Y para qué sirve entonces?

Speaker speaker\_2: Bueno, voy a explicarle. Es-

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Un plan preventivo donde usted puede ir a chequearse su colesterol, diabetes, ah, o a Pánico Lab, eh, mamograma, las vacunas, vamos a decir, para los niños, eh, hacerse el físico. Eh, ese plan- De la manera que funciona, usted es responsable de pagar la consulta al doctor y el seguro lo que le va a cubrir es el procedimiento.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Y debe utilizar un médico que esté dentro de la red participante.

Speaker speaker\_1: Ok, solo preventivo. Entonces, por ejemplo, si mi hija se enferma de... Necesita un antibiótico, tiene una infección en el oído, este, yo tendría que pagar todo igual.

Speaker speaker\_2: Si escoge usted el plan, ¿para qué agencia usted trabaja, señora?

Speaker speaker\_1: De Resource, El Recurso.

Speaker speaker\_2: ¿De Resource? Perdón.

Speaker speaker\_1: Ajá, correcto.

Speaker speaker\_2: Un momentito, porque creo que la... que ese plan con ellos trae cosas de medicamento. Un momentito.

Speaker speaker\_1: Pero fíjese, entonces, el plan más caro que ofrece solamente es para cosas preventivas, o sea, no... Entonces, no...

Speaker speaker\_2: El más caro no. Ese-

Speaker speaker\_1: El más caro es el de cuarenta y ocho dólares, ¿no?

Speaker speaker\_2: Pero ese no es el preventivo. El VIP Classic, ese es el plan ma- el plan más caro para toda la familia. Y ese usted lo puede utilizar en, en el hospital.

Speaker speaker\_1: Por é-- O sea, mi hijo es-

Speaker speaker\_2: ¿Usted en qué mes está, de quién?

Speaker speaker\_1: No.

Speaker speaker\_2: ¿Usted dónde está viendo el...?

Speaker speaker\_1: ¿En qué página están los beneficios del VIP Classic?

Speaker speaker\_2: Si usted se va... Usted está viendo un... Un-

Speaker speaker\_1: Los cuadros de beneficios que dice.

Speaker speaker\_2: ¿PF?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: En la página número dos. Están los tres beneficios. El, el Stay Healthy, VIP Basic y VIP Classic.

Speaker speaker\_1: Página número dos. Ahí estoy. Y fíjese que en el... VIP Classic-

Speaker speaker\_2: Déjeme explicarle para que pueda entender la, la... la guía.

Speaker speaker\_1: Ok, perfecto.

Speaker speaker\_2: Debajo del Clásico, esa, ese din-- ese monto que usted ve debajo de ellos.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Eso es lo que el seguro va a cubrir. Ahora, donde usted está leyendo, que dice: "No incluido, no incluido, no incluido", es el primero que dice arriba: "Stay Healthy, M-S... MSC".

Speaker speaker\_1: Mmm, ok, ya. Ya fui y entendí nomás.

Speaker speaker\_2: Ajá, porque todo eso ahí es preventivo, lo único que ellos cubren. No le va a ocurrir nada de lo que está escrito ahí a mano izquierda, que son los beneficios.

Speaker speaker\_1: Ya.

Speaker speaker\_2: Entonces, debajo de VIP-

Speaker speaker\_1: Una preguntita.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Una pregunta, amiga. Si yo escojo este VIP Classic, que es el más caro, por ejemplo, mi hija se enferma de... Tiene una infección y necesita un, un medicamento. ¿Qué, cómo po-procedería yo? ¿Llamar, buscar un médico primario de la red de ustedes? Y...

Speaker speaker\_2: Si usted decidió tener VIP Classic, eh, usted puede ir a cualquier médico que coja el seguro.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Claro, siempre se aconseja ir los que están dentro de la red. Ahora bien, si usted va, eh... usted va a tener el, el medicamento por parte de Pharma Bill, entonces un descuento para, ah... O sea, el segur-- Usted va a pagar de diez a veinte o treinta dólares. Entonces, el seg-- Eh, si es genérico, solo le dan un des-- Pero aunque no sea genérico, le dan un descuento. Y...

Speaker speaker\_1: Mmm, ok.

Speaker speaker\_2: Entonces, por ejemplo, si usted mira más abajo y lee que dice "Beneficio de admisión al hospital", el Clásico-

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Cobra ciento cincuenta dólares. Eh...Por un día. Eso es lo que el bene-- el seguro va a cubrir, esa cantidad que usted ve ahí.

Speaker speaker\_1: Ya. Si es, por ejemplo, más de ahí, lo tengo que pagar yo.

Speaker speaker\_2: Se va a pagar--

Speaker speaker\_1: Por día.

Speaker speaker\_2: Por ejemplo, la admisión usualmente, esto es porque dice un día, es el primer día que usted vaya a ir. Ya luego, si usted regresa y tienen que quedarse interna, ellos le van a cobrar regular porque ya el seguro pagó el día los quinientos dólares que ellos ofrecen. Si usted se queda en VIP con el clásico, ellos van a pagar cincuenta dólares diarios, máximo treinta días. O sea, todo lo que sea después de esa cifra es su responsabilidad

Speaker speaker\_1: ¿Después del primer día es mi responsabilidad?

Speaker speaker\_2: Sí. Cincuenta dólares diarios por treinta días.

Speaker speaker\_1: Diablos.

Speaker speaker\_2: Es lo que el seguro va a pagar. Si usted duró más de treinta días en el hospital, el seguro no le va a seguir pagando nada, pero no necesariamente quedarse un día en el hospital cuesta cincuenta dólares. ¿Me doy a entender? Vamos a suponer que le saliera en el hospital diario cien, cien dólares, el seguro solo va a pagar cincuenta de ese día

Speaker speaker\_1: Mmm, ya comprendo. Entonces, bueno, me, me conviene más el VIP clásico, ¿verdad? Por-- para el, para el momento de una emergencia, para los medicamentos, para-

Speaker speaker\_2: Pueden combinarlos si desea también. Porque un ejemplo, la diferencia entre el cla-- el VIP básico y el clásico es un poco ahí dentro de lo que es el hospital y no es mucha.

Speaker speaker\_1: No es mucha la diferencia, porque lo, lo que importante es que como que: «Oye, tuve una emergencia en los ambos planes y me cubren quinientos dólares al día como para resolver esta emergencia», ¿verdad? Y que me receten mis doc-- mis medicamentos y, y me... por lo menos me veo un doctor y ya, ya si no es necesario el siguiente día, ya yo me voy, pues.

Speaker speaker\_2: Entonceees.

Speaker speaker\_1: Eso es lo que... Mmm.

Speaker speaker\_2: Eh, ¿cómo le digo? Eh, si usted quiere, vamos a decir, como tiene la niña de seis años, usted, em... Para lo físico y eso por el estilo, se puede, vamos a decir, combinar el VIP básico con el Stay Healthy, que es el que cubre lo que es preventivo. Y vamos a ver... Sí...

Speaker speaker\_1: Y esto, este monto que dice acá, treinta y nueve, cuarenta y ocho, ¿eso es semanal que me lo cobran?

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Semanal. Ya. Ya comprendo. Ajá. Está bien. Bueno, de verdad que entiendo un poco mejor porque no entendía nada, la verdad. Este, mi esposo también trabaja acá, entonces, eh, yo quería llamar para después encargue a él. Entonces, sé que tiene más experiencia y tiene más conocimiento. ¿Cuál me conviene más, señora, escoger?

Speaker speaker\_2: Mire, yo no le puedo sugerir, pero-

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_2: Si usted quiere, como usted tiene la guía de beneficios, usted puede irse a la página diez, cuando tenga un tiempo así. Usted tiene... Sí. Y ahí usted va a bus-- usted va a ver lo que le cubre el cuidado preventivo. Incluso tienen una página web ahí que usted tiene-- puede ir y puede ver más sobre eso.

Speaker speaker\_1: Y ahí me dice... ¿Ahí también en esa página puedo encontrar, eh, cuáles son las clínicas afiliadas, cuáles son-- todo eso me sale ahí?

Speaker speaker\_2: No, eso usted lo busca en la página número seis, ahí donde busque-- que dice Red Multiplan. Ahí es que usted va a llamar y o va a entrar al internet y va a chequear acorde a donde usted vive.

Speaker speaker\_1: Mhm.

Speaker speaker\_2: Donde...

Speaker speaker\_1: Ya. Oye, muchísimas gracias. Estoy muy agradecida con usted por la información.

Speaker speaker\_2: Gracias a usted por llamar. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Igualmente.