

# **Transcript: Sara**

## **Marulanda-4656419953885184-5819973386027008**

### **Full Transcript**

Gracias por comunicarse con Benefits in a Car. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor? Sí, claro. Marilyn Dillone. Ay, perdón, no la entendí. ¿Me repite su nombre? Marilyn Dillone. Eh, señora Marilyn, buenos días o buenas tardes, ya. ¿Cómo le puedo ayudar? Muy bien, gracias. Eh, bueno, yo estoy llamando porque, ah, yo quiero primero que-- a ver si puedo poder ayudar como con lo que es el seguro médico. Sí, claro, con gusto le ayudo. Eh, primero vamos a encontrar su información. ¿Me regala el nombre de la agencia con la que trabaja y los últimos cuatro números de su seguro social para ubicarla en el sistema? Sí, claro. Eh, yo trabajo para Partner, Partner Personal y... ¿Partner Personal? Y... Y, eh, y el número es, eh, de seguro social veintiuno, noventa y cinco. Veintiuno, noventa y cinco. Sí, correcto. Ok, Marilyn. Marilyn Dillón Rosa, ¿verdad? Dillones Rosa. Ajá. Y por cuestiones de seguridad, por favor me verifica su dirección y su fecha de nacimiento. Sí, mi fecha de nacimiento es el 19/05/2005 del mes cuatro. Y la dirección es, eh, treinta y tres, cero, cinco, Broadrock, RD, Richmond, Virginia, y el código postal es veintitrés, veintidós, cuatro. Ok. Eh, mire, no tenemos teléfono acá para usted. ¿Nos quiere proveer un teléfono, por favor? Aló. Ah, un número de teléfono. ¿Me escucha? Sí, por fa-- Sí, sí, sí, ahora sí la escucho. La perdí por un momentito. Que no tenemos teléfono acá para usted. ¿Nos puede dar un teléfono, por favor? Sí. Ocho, cero, cuatro, dos, cincuenta y dos- Perdón, ocho, cero, cuatro... ¿Qué más? Ochenta y dos. ¿Sabe cómo es la señal? No la escucho muy bien. Sí, lo mismo me pasa a mí. Me dijo ocho, cero, cuatro dos... ¿qué? Dos, cincuenta y dos. ¿Qué? Ochenta y uno, veintiséis. ¿Ochenta y uno, veintiséis? No, ochenta y dos, nueve, seis. Ochenta y dos, nueve, seis, ok. ¿Y su correo electrónico es marilyndillone624@gmail.com? Sí. Ok, muchas gracias. Ok, usted está bajo su periodo de inscripción. Eh, estoy descargando ya la información. Deme un minuto, por favor. Ok. Ok, su compañía está ofreciendo tres planes de cuidado médico, un plan de cuidado preventivo, un plan que es preventivo y médico, los dos juntos, eh, opciones adicionales como incapacidad a corto plazo, eh, veinticuatro horas grupo de accidente, enfermedades críticas con cáncer-- eh, con beneficios para el cáncer, visión dental, seguro de vida, seguro de salud comportamental, ID Social Plus, le está ofreciendo cobertura de medicamentos. Está ofreciendo un plan que se llama Cuidado Virtual Primario. Es... Y ofrece otro plan que se llama MVP. Es un plan de valor mínimo, dice. Es el que cubre todo cien por ciento después de un deducible de seis mil novecientos dólares por participante dentro de la red y fuera de la red, diez mil dólares por parti-- participante. Em, ese es el deducible que- Yo solamente-- Yo solamente estoy buscando, como digo, lo que es el plan para los dientes. Solamente eso es lo que yo quiero. El dental. Exacto, pero yo también quiero como añadir a mi esposo, no sé si se podría. Sí, claro. Claro que sí puede añadir. Deme un momentito, por favor. Ajá. Bueno... Le voy a explicar primero de qué se trata el plan. Si usted va para una visita preventiva, no necesita

deducible y le cubre el cien por ciento. La preventiva es la limpieza. Si usted va para una ex-- una extracción básica que no sea quirúrgica, una restauración básica como calzas, radiografías, ellos le van a cubrir ochenta por ciento después de cincuenta dólares de deducible por persona. El- No tiene ningún periodo de espera y el máximo que le cubre al a-al año son quinientos dólares. Ese plan para usted y su esposo vale seis dólares con noventa y nueve centavos a la semana. Ellos no cubren ningún procedimiento mayor como tratamientos de conducto, cajas de dientes, frenillos, eh, coronas... Esos no los cubre. Oh. Ok. Ok. Una preguntica, una consulta. Sí, señor. Eh, si nosotros solamente queremos un seguro, eh, dental, prácticamente es solamente dental, ¿se pudiera? Sí. Sí, claro, usted-- Mire, lo bueno de estos planes es que usted escoge lo que usted quiere, lo que usted necesita. Si quiere solo el dental, puede tener solo el dental y le vale seis con noventa y nueve, seis dólares con noventa y nueve centavos a la semana para los dos. Ya. Ok. Y, eh, ¿y cuánto...? ¿Y, y eso...? Eh, porque yo no estaba escuchando ahora porque entré en la conversación. Eh, entonces, ¿qué uno pudiera hacer si--¿Sí y qué es lo que cubre el seguro dental? Ok. Si va para una visita preventiva como la limpieza le cubre cien por ciento. Si va para una extracción básica que no sea quirúrgica, para una restauración básica, por ejemplo, una calza para rayos x le va a cubrir ochenta por ciento después de cincuenta dólares de deducible por persona. No hay periodo de espera y el máximo que le cubre al año son quinientos dólares. Lo que no cubre es procedimientos mayores como el tratamiento de conducto, caja de dientes, eh, frenillos, eh, coronas, esos no los cubre. Ok y una pregunta, eh, ¿no importa que sea--? ¿No hay uno que sea un poquito más caro pero que cubra tratamiento de canales, eh, caries, caries? Eh... Las caries es como una, la calza, lo que le dicen en Chile, ese es la de las cas-- ese sí lo cubre. Pero este es el único plan que tienen, no hay ni mejor ni peor. Es el único plan que están ofreciendo. Ok, está bien, entiendo. Y... ok, entonces para poder ya rectificar, entonces, eh, lo que me acaba de decir que no cubre, no cubre ni un poquito ni la mitad nada, o sea no cubre nada de, de lo que es tratamiento de canales ni coronas, nada de eso cubre la mitad. Tratamiento de conductos. Mire, esa es una pregunta específica y esa solo se la pueden responder los que... los del seguro. Nosotros somos solamente los administradores. Si usted quiere con mucho gusto yo le presto, le doy, le presto no, le doy el teléfono de ellos y transfiero su llamada con ellos para que le haga las preguntas. Ok, ¿y entonces por ahí mismo yo lo activaría en el seguro? Porque queremos activarlo también hoy mismo. La activación es con nosotros, las preguntas sería con ellos, ¿verdad? Entonces, lo que yo le sugiero, usted tiene dos opciones. Puede inscribirse, preguntarle a ella y si no lo quiere, lo cancela, o preguntarle a ellos y de ahí volvemos a llamar a inscribirse. No, está bien, eh, lo vamos a activar con usted, con usted, porque, eh, gracias por la-- le quiero dar gracias por la educación y el buen servicio que me está brindando. Y sí, queremos activarlo. Entonces, sería seis dólares por, eh, por ella, por los dos incluidos, los dos incluidos serían seis dólares para-- Sí, señor, los dos incluidos, seis dólares con noventa y nueve centavos. Y gracias por sus, ah, por la buena nota que está diciendo sobre mi atención. Gracias, gracias. Eh, no sí, es que lo necesitamos por ejemplo, para eso mismo, eh, caries por ejemplo, yo, eh, tengo una muela que se me fue un poquito, un poquito, se me fue una parte de la muela. Eh, creo que eso tampoco lo cubre, ¿verdad? Ah, pues es que mire, yo no soy odontóloga, pero yo me imagino que ellos miran y si es solamente una, una, un relleno, sí, sí se cubre el relleno, pero yo no sé como le digo, nosotros no somos el, el, el seguro, ya ellos dirán que cubren y que no. Ok, está bien. Pero

bueno, mientras tanto podemos pasar con la inscripción, ¿le parece? Sí, claro que sí. Y una pregunta, ¿esta inscripción no la cancela cuando a uno le, le plazca? Perdón, ¿me repite la pregunta? La inscripción, por ejemplo, un ejemplo, eh, si uno a futuro la quiere cancelar, que eeeh, es más un contrato o uno, o uno la cancela cuando uno quiera. Mire esta cobertura lo que es la dental, eh, la de visión y las médicas para esta compañía tienen un, eh, una cosa que se llama sección ciento veinticinco. Eso es una, una regulación de la IRS, del departamento de, de rentas internas, que dice que usted no puede cancelar esa cobertura a no ser que sea o durante el periodo de inscripción, que son los primeros treinta días desde que empieza a trabajar con la compañía o durante el periodo de inscripción general para todos los empleados que le llaman el Company Open Enrollment Period, que lo hacen una vez al año o si tiene un evento de vida que califique para ayudarle a hacer una cancelación, lo puede cancelar. De resto, se tiene que quedar con él. Oh, eso es un problema ahí, porque mire, le voy a ser sincero, yo tengo un seguro médico, pero solamente me cubre en el estado de Nueva York. En ese estado el seguro me cubre solamente con emer-- en, en cualquier estado me cubre solamente con emergencias. Eh, la esposa mía también tiene un seguro del estado que le cubre, le cubre, eh, como un cincuenta-- la cincue-- como un cincuenta por ciento. Nosotros queremos, eh, solamente-- por lo único que estamos intentando sacar un seguro, eh, con ustedes es, es por el tema solamente, eh, dentro de odontólogo, down-- por el tema de la dentadura, como ella tiene- Lo que yo le digo es que, que usted se puede inscribir solo en el dental, pero no lo puede cancelar a no ser que, que haya alguna de esas requerimientos. Eh, no quiere decir que usted tenga que inscribir en el médico. No, no, no, no, le estoy diciendo, el médico, el dental y el de visión tienen ese requerimiento, pero usted se inscribe en lo que quiera. Usted no se tiene que inscribir en el, en el médico. Solo que- Yo entendí. Yo ya entendí. Ah, bueno. Entonces, entonces, lo que, entonces uno no, no hay forma de salir al menos que no tenga la tres, la tres, eh, la tres o las cuatro causas que usted me acaba de explicar. Sí. Eh, por ejemplo, el, el periodo de inscripción general. Ya le voy a decir cuándo es que eso sucede para su compañía. Deme un momentito. Eso lo hacen una vez al año, cada año. A ver si yo... Sí, yo sé. Yo... Exacto, porque yo me iba a inscribir en el de la compañía, pero me quedé fuera. Pero yo la pagué el mes. Eso era octubre. Sí, en octubre, exacto. Entonces, lo que le tocaría es, por ejemplo, si se inscribe ahora y ya después no lo quiere, le tocaría esperar hasta octubre para cancelar esos seis dólares con eh noventa y nueve centavos. Oookay, ya entendí. Ahora entendí. O sea, yo entendí de un principio, pero ya es como ustedes explican. Entonces, en octubre, como ejemplo, me toca, eh, porque yo s-- eh, estamos los dos, eh, para, eh, yo lo entiendo perfectamente. Y estamos-- eh, la esposa mía y yo estamos trabajando en una compañía, pero, eh, ¿qué sucede? En octubre nos dijeron que podemos agarrar el seguro de la compañía. Entonces ahí, ahí sí yo lo puedo cancelar con ustedes, porque- Okey, bueno, está bien, eh. ¿Cuánto es el plan il--? Eh, para uno activarlo ahora mismo, ¿cuánto son? ¿Seis dólares o...? Son seis dólares con noventa y nueve centavos, que vale el, eh, la cobertura dental para usted y su esposa. Y le voy a explicar cómo funciona. Una vez usted se ha inscrito, usted tiene que esperar de una a dos semanas para que su empleador empiece a hacer las deducciones, Partners Personal. Pues te da la primera deducción de seis dólares con noventa y nueve centavos en su cheque de pago. Y si nosotros recibimos el pago al lunes siguiente, ahí es cuando la cobertura viene a ser activa. Usted recibe sus tarjetas de, de médicas o dentales como entre el jueves y el viernes después de la primera deducción. Si no las ha recibido para

entonces, le toca o le aconsejo que nos dé una llamada. Nosotros le mandamos copias virtuales a su correo electrónico mientras le llegan las originales a la casa. Pero si-- no puede ser automáticamente. Usted no, no es que se inscribió y que va a ser automático, no. Hay que esperar a que ellos hagan la deducción, porque el seguro se activa con la deducción de su, su cheque de pago. Okey, no, está bien. Eh, vamos, vamos a hacerlo, ya procedemos, eh. Okey. Estoy encantado, en verdad. Quiero proceder con eso y es como le-- como me acaba de explicar, eh, sola-solamente eso de, de si se puede quitar, si se puede quitar eso dizque de la vista, lo que me acaba de mencionar. Si no es obligatorio, me lo, me lo puede quitar, me quita todo eso y solamente me deja lo dental. No le quedas en el dental, perfecto. Bueno, ¿y con quién tengo el gusto? Perdón. Con el esposo de ella, Anthony Villaman. Okey, señor Anthony, vea. Entonces, como esta llamada está siendo grabada, ¿verdad? Y la señora es, eh, la principal en la cuenta. Necesito que ella, por favor... Eh, ¿la señora está escuchando? Sí, todo. Aquí está. Okey. Señora Marilyn, entonces, em, usted... Vamos a proceder con la inscripción para la cobertura médica dental para usted y su esposo. ¿Está correcto? Sí. Okey, ¿me regala, por favor, la información de su esposo? El primer nombre es el... Eh. Sí. Bájelo, bájalo. Eh, Anthony Villaman. ¿Tiene algún segundo nombre o inicial? No, no, solamente Anthony. Okey, ¿y el apellido me dijo Villarreal? No, Villaman. V corta, Villaman. ¿V, i, l, l, a, m, a? ¿Villama? Ajá, i, n, i, n. Villaman. I, n. Villamaine. Okey. ¿Y Anthony es con h después de la t, verdad? Sí, a, eh, a, n, t, h, o, n, y. Okey, perfecto. ¿Y cuál es el número de seguro social del señor? Okey. Cero, seis, dos, diecinueve, noventa y seis, cero, tres. Muchas gracias. ¿Y me regala, por favor, la fecha de nacimiento? Mes seis... Eh, no, no, no. Mes seis, día once, año 1999. Muchísimas gracias. Entonces, señora Marilyn, ¿usted autoriza a Partners Personal a hacer una deducción de seis dólares con noventa y nueve centavos cada semana para la cobertura dental para usted y su esposo? Sí. Okey, so, por favor, eh, le toca esperar de una a dos semanas para que su empleador, Partners Personal, empiece a hacer las deducciones. Una vez vean la primera deducción y si recibimos el pago para el lunes siguiente, la cobertura va a ser activa ese día. Ese mismo lunes es cuando empiezan a procesar los números de póliza y las tarjetas de, eh, las tarjetas dentales. Si no ha recibido sus tarjetas entre jueves y viernes de esa misma semana, por favor denos una llamada. Le podemos mandar copias virtuales mientras espera por la copia original. Eh, fuera de eso, ¿algo más que les pueda ayudar? No, muchas gracias. De verdad que sí. Con muchísimo gusto. Eh, ha sido un placer atenderles. Si tienen alguna- Ah, y yo ti- Una, una disculpa. Disculpa ya, agarrado ahí. Una disculpita solamente. Eh, sé que me lo he aplicado muchas veces. Aparte del seguro, ¿hay, hay algún otro método que quizás no sé si esto sea fuera de lo profesional que me lo pueda decir? ¿Hay algún otro método de, de, ah, que uno pueda, eh, para explicarme bien, que uno pueda ob-- eh, obtener o comprar un método, eh, algún, una otra aseguranza o lo que sea para uno, eh, que da-- que le cubra las cosas que ese tipo de seguro no cubre? Por ejemplo, eso mismo, como local-- eh, braces y todo eso. ¿Hay algún otro método? Mire, vea. Pues no que yo sepa. He escuchado y he visto en, en las propagandas de la televisión, los comerciales, he visto algo que se llama Marketplace. Okey. Pero eso es lo más que yo he visto ahí, que el Marketplace y que ahí llaman para asegurarse algo. Me imagino que debe haber algo de, de, de dental o de cosa allí. Yo le sugiero que si quiere comunicarse con ellos, pues que lo haga, eh, pero de ahí después... Pues fuera de eso yo no tengo ninguna otra información que presta. Ah, también, también. No, está bien. Muchas gracias. Con muchísimo gusto, ha sido un placer

ayudarles. Que tengan un maravilloso día y gracias entonces por comunicarse con Benefits in a Cart. Sale, un abrazo igual. Okey, que esté muy bien. Feliz día, señora, que estén bien. Bye. Okey, gracias. Gracias, mamá.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por comunicarse con Benefits in a Car. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker\_1: Sí, claro. Marilyn Dillone.

Speaker speaker\_0: Ay, perdón, no la entendí. ¿Me repite su nombre?

Speaker speaker\_1: Marilyn Dillone.

Speaker speaker\_0: Eh, señora Marilyn, buenos días o buenas tardes, ya. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Muy bien, gracias. Eh, bueno, yo estoy llamando porque, ah, yo quiero primero que-- a ver si puedo poder ayudar como con lo que es el seguro médico.

Speaker speaker\_0: Sí, claro, con gusto le ayudo. Eh, primero vamos a encontrar su información. ¿Me regala el nombre de la agencia con la que trabaja y los últimos cuatro números de su seguro social para ubicarla en el sistema?

Speaker speaker\_1: Sí, claro. Eh, yo trabajo para Partner, Partner Personal y...

Speaker speaker\_0: ¿Partner Personal?

Speaker speaker\_1: Y... Y, eh, y el número es, eh, de seguro social veintiuno, noventa y cinco.

Speaker speaker\_0: Veintiuno, noventa y cinco.

Speaker speaker\_1: Sí, correcto.

Speaker speaker\_0: Ok, Marilyn. Marilyn Dillón Rosa, ¿verdad? Dillones Rosa.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Y por cuestiones de seguridad, por favor me verifica su dirección y su fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: Sí, mi fecha de nacimiento es el 19/05/2005 del mes cuatro. Y la dirección es, eh, treinta y tres, cero, cinco, Broadrock, RD, Richmond, Virginia, y el código postal es veintitrés, veintidós, cuatro.

Speaker speaker\_0: Ok. Eh, mire, no tenemos teléfono acá para usted. ¿Nos quiere proveer un teléfono, por favor? Aló.

Speaker speaker\_1: Ah, un número de teléfono. ¿Me escucha?

Speaker speaker\_0: Sí, por fa-- Sí, sí, sí, ahora sí la escucho. La perdí por un momentito. Que no tenemos teléfono acá para usted. ¿Nos puede dar un teléfono, por favor?

Speaker speaker\_1: Sí. Ocho, cero, cuatro, dos, cincuenta y dos-

Speaker speaker\_0: Perdón, ocho, cero, cuatro... ¿Qué más?

Speaker speaker\_1: Ochenta y dos. ¿Sabe cómo es la señal? No la escucho muy bien.

Speaker speaker\_0: Sí, lo mismo me pasa a mí. Me dijo ocho, cero, cuatro dos... ¿qué?

Speaker speaker\_1: Dos, cincuenta y dos.

Speaker speaker\_0: ¿Qué?

Speaker speaker\_1: Ochenta y uno, veintiséis.

Speaker speaker\_0: ¿Ochenta y uno, veintiséis?

Speaker speaker\_1: No, ochenta y dos, nueve, seis.

Speaker speaker\_0: Ochenta y dos, nueve, seis, ok. ¿Y su correo electrónico es marilyndillone624@gmail.com?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Ok, muchas gracias. Ok, usted está bajo su periodo de inscripción. Eh, estoy descargando ya la información. Deme un minuto, por favor.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Ok, su compañía está ofreciendo tres planes de cuidado médico, un plan de cuidado preventivo, un plan que es preventivo y médico, los dos juntos, eh, opciones adicionales como incapacidad a corto plazo, eh, veinticuatro horas grupo de accidente, enfermedades críticas con cancé-- eh, con beneficios para el cáncer, visión dental, seguro de vida, seguro de salud comportamental, ID Social Plus, le está ofreciendo cobertura de medicamentos. Está ofreciendo un plan que se llama Cuidado Virtual Primario. Es... Y ofrece otro plan que se llama MVP. Es un plan de valor mínimo, dice. Es el que cubre todo cien por ciento después de un deducible de seis mil novecientos dólares por participante dentro de la red y fuera de la red, diez mil dólares por parti-- participante. Em, ese es el deducible que-

Speaker speaker\_1: Yo solamente-- Yo solamente estoy buscando, como digo, lo que es el plan para los dientes. Solamente eso es lo que yo quiero.

Speaker speaker\_0: El dental.

Speaker speaker\_1: Exacto, pero yo también quiero como añadir a mi esposo, no sé si se podría.

Speaker speaker\_0: Sí, claro. Claro que sí puede añadir. Deme un momentito, por favor.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Bueno... Le voy a explicar primero de qué se trata el plan. Si usted va para una visita preventiva, no necesita deducible y le cubre el cien por ciento. La preventiva es la limpieza. Si usted va para una ex-- una extracción básica que no sea quirúrgica, una restauración básica como calzas, radiografías, ellos le van a cubrir ochenta por ciento después de cincuenta dólares de deducible por persona. El-- No tiene ningún periodo de espera y el máximo que le cubre al año son quinientos dólares. Ese plan para usted y su esposo vale seis dólares con noventa y nueve centavos a la semana. Ellos no cubren ningún procedimiento mayor como tratamientos de conducto, cajas de dientes, frenillos, eh, coronas... Esos no los cubre.

Speaker speaker\_2: Oh.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Ok. Una pregunica, una consulta.

Speaker speaker\_0: Sí, señor.

Speaker speaker\_2: Eh, si nosotros solamente queremos un seguro, eh, dental, prácticamente es solamente dental, ¿se pudiera?

Speaker speaker\_0: Sí. Sí, claro, usted-- Mire, lo bueno de estos planes es que usted escoge lo que usted quiere, lo que usted necesita. Si quiere solo el dental, puede tener solo el dental y le vale seis con noventa y nueve, seis dólares con noventa y nueve centavos a la semana para los dos. Ya.

Speaker speaker\_2: Ok. Y, eh, ¿y cuánto...? ¿Y, y eso...? Eh, porque yo no estaba escuchando ahora porque entré en la conversación. Eh, entonces, ¿qué uno pudiera hacer si-- ¿Sí y qué es lo que cubre el seguro dental?

Speaker speaker\_0: Ok. Si va para una visita preventiva como la limpieza le cubre cien por ciento. Si va para una extracción básica que no sea quirúrgica, para una restauración básica, por ejemplo, una calza para rayos x le va a cubrir ochenta por ciento después de cincuenta dólares de deducible por persona. No hay periodo de espera y el máximo que le cubre al año son quinientos dólares. Lo que no cubre es procedimientos mayores como el tratamiento de conducto, caja de dientes, eh, frenillos, eh, coronas, esos no los cubre.

Speaker speaker\_2: Ok y una pregunta, eh, ¿no importa que sea--? ¿No hay uno que sea un poquito más caro pero que cubra tratamiento de canales, eh, caries, caries? Eh...

Speaker speaker\_0: Las caries es como una, la calza, lo que le dicen en Chile, ese es la de las cas-- ese sí lo cubre. Pero este es el único plan que tienen, no hay ni mejor ni peor. Es el único plan que están ofreciendo.

Speaker speaker\_2: Ok, está bien, entiendo. Y... ok, entonces para poder ya rectificar, entonces, eh, lo que me acaba de decir que no cubre, no cubre ni un poquito ni la mitad nada, o sea no cubre nada de, de lo que es tratamiento de canales ni coronas, nada de eso cubre la mitad.

Speaker speaker\_0: Tratamiento de conductos. Mire, esa es una pregunta específica y esa solo se la pueden responder los que... los del seguro. Nosotros somos solamente los administradores. Si usted quiere con mucho gusto yo le presto, le doy, le presto no, le doy el teléfono de ellos y transfiero su llamada con ellos para que le haga las preguntas.

Speaker speaker\_2: Ok, ¿y entonces por ahí mismo yo lo activaría en el seguro? Porque queremos activarlo también hoy mismo.

Speaker speaker\_0: La activación es con nosotros, las preguntas sería con ellos, ¿verdad? Entonces, lo que yo le sugiero, usted tiene dos opciones. Puede inscribirse, preguntarle a ella y si no lo quiere, lo cancela, o preguntarle a ellos y de ahí volvemos a llamar a inscribirse.

Speaker speaker\_2: No, está bien, eh, lo vamos a activar con usted, con usted, porque, eh, gracias por la-- le quiero dar gracias por la educación y el buen servicio que me está brindando. Y sí, queremos activarlo. Entonces, sería seis dólares por, eh, por ella, por los dos incluidos, los dos incluidos serían seis dólares para--

Speaker speaker\_0: Sí, señor, los dos incluidos, seis dólares con noventa y nueve centavos. Y gracias por sus, ah, por la buena nota que está diciendo sobre mi atención.

Speaker speaker\_2: Gracias, gracias. Eh, no sí, es que lo necesitamos por ejemplo, para eso mismo, eh, caries por ejemplo, yo, eh, tengo una muela que se me fue un poquito, un poquito, se me fue una parte de la muela. Eh, creo que eso tampoco lo cubre, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Ah, pues es que mire, yo no soy odontóloga, pero yo me imagino que ellos miran y si es solamente una, una, un relleno, sí, sí se cubre el relleno, pero yo no sé como le digo, nosotros no somos el, el, el seguro, ya ellos dirán que cubren y que no.

Speaker speaker\_2: Ok, está bien.

Speaker speaker\_0: Pero bueno, mientras tanto podemos pasar con la inscripción, ¿le parece?

Speaker speaker\_2: Sí, claro que sí. Y una pregunta, ¿esta inscripción no la cancela cuando a uno le, le plazca?

Speaker speaker\_0: Perdón, ¿me repite la pregunta?

Speaker speaker\_2: La inscripción, por ejemplo, un ejemplo, eh, si uno a futuro la quiere cancelar, que eeeh, es más un contrato o uno, o uno la cancela cuando uno quiera.

Speaker speaker\_0: Mire esta cobertura lo que es la dental, eh, la de visión y las médicas para esta compañía tienen un, eh, una cosa que se llama sección ciento veinticinco. Eso es una, una regulación de la IRS, del departamento de, de rentas internas, que dice que usted no puede cancelar esa cobertura a no ser que sea o durante el periodo de inscripción, que son los primeros treinta días desde que empieza a trabajar con la compañía o durante el periodo de inscripción general para todos los empleados que le llaman el Company Open Enrollment Period, que lo hacen una vez al año o si tiene un evento de vida que califique para ayudarle a hacer una cancelación, lo puede cancelar. De resto, se tiene que quedar con él.

Speaker speaker\_2: Oh, eso es un problema ahí, porque mire, le voy a ser sincero, yo tengo un seguro médico, pero solamente me cubre en el estado de Nueva York. En ese estado el seguro me cubre solamente con emergencias-- en, en cualquier estado me cubre solamente con emergencias. Eh, la esposa mía también tiene un seguro del estado que le cubre, le cubre, eh, como un cincuenta-- la cincuenta-- como un cincuenta por ciento. Nosotros queremos, eh, solamente-- por lo único que estamos intentando sacar un seguro, eh, con ustedes es, es por el tema solamente, eh, dentro de odontólogo, down-- por el tema de la dentadura, como ella tiene-

Speaker speaker\_0: Lo que yo le digo es que, que usted se puede inscribir solo en el dental, pero no lo puede cancelar a no ser que, que haya alguna de esas requerimientos. Eh, no quiere decir que usted tenga que inscribir en el médico. No, no, no, no, le estoy diciendo, el médico, el dental y el de visión tienen ese requerimiento, pero usted se inscribe en lo que quiera. Usted no se tiene que inscribir en el, en el médico. Solo que-

Speaker speaker\_2: Yo entendí. Yo ya entendí.

Speaker speaker\_0: Ah, bueno.

Speaker speaker\_2: Entonces, entonces, lo que, entonces uno no, no hay forma de salir al menos que no tenga la tres, la tres, eh, la tres o las cuatro causas que usted me acaba de explicar.

Speaker speaker\_0: Sí. Eh, por ejemplo, el, el periodo de inscripción general. Ya le voy a decir cuándo es que eso sucede para su compañía. Deme un momentito. Eso lo hacen una vez al año, cada año. A ver si yo...

Speaker speaker\_2: Sí, yo sé. Yo... Exacto, porque yo me iba a inscribir en el de la compañía, pero me quedé fuera. Pero yo la pagué el mes.

Speaker speaker\_0: Eso era octubre.

Speaker speaker\_2: Sí, en octubre, exacto.

Speaker speaker\_0: Entonces, lo que le tocaría es, por ejemplo, si se inscribe ahora y ya después no lo quiere, le tocaría esperar hasta octubre para cancelar esos seis dólares con eh noventa y nueve centavos.

Speaker speaker\_2: Oookay, ya entendí. Ahora entendí. O sea, yo entendí de un principio, pero ya es como ustedes explican. Entonces, en octubre, como ejemplo, me toca, eh, porque yo s-- eh, estamos los dos, eh, para, eh, yo lo entiendo perfectamente. Y estamos-- eh, la esposa mía y yo estamos trabajando en una compañía, pero, eh, ¿qué sucede? En octubre nos dijeron que podemos agarrar el seguro de la compañía. Entonces ahí, ahí sí yo lo puedo cancelar con ustedes, porque- Okey, bueno, está bien, eh. ¿Cuánto es el plan il--? Eh, para uno activarlo ahora mismo, ¿cuánto son? ¿Seis dólares o...?

Speaker speaker\_0: Son seis dólares con noventa y nueve centavos, que vale el, eh, la cobertura dental para usted y su esposa. Y le voy a explicar cómo funciona. Una vez usted se ha inscrito, usted tiene que esperar de una a dos semanas para que su empleador empiece a hacer las deducciones, Partners Personal. Pues te da la primera deducción de seis dólares

con noventa y nueve centavos en su cheque de pago. Y si nosotros recibimos el pago al lunes siguiente, ahí es cuando la cobertura viene a ser activa. Usted recibe sus tarjetas de, de médicas o dentales como entre el jueves y el viernes después de la primera deducción. Si no las ha recibido para entonces, le toca o le aconsejo que nos dé una llamada. Nosotros le mandamos copias virtuales a su correo electrónico mientras le llegan las originales a la casa. Pero si-- no puede ser automáticamente. Usted no, no es que se inscribió y que va a ser automático, no. Hay que esperar a que ellos hagan la deducción, porque el seguro se activa con la deducción de su, su cheque de pago.

Speaker speaker\_2: Okey, no, está bien. Eh, vamos, vamos a hacerlo, ya procedemos, eh.

Speaker speaker\_0: Okey.

Speaker speaker\_2: Estoy encantado, en verdad. Quiero proceder con eso y es como le-- como me acaba de explicar, eh, sola-solamente eso de, de si se puede quitar, si se puede quitar eso dizque de la vista, lo que me acaba de mencionar. Si no es obligatorio, me lo, me lo puede quitar, me quita todo eso y solamente me deja lo dental.

Speaker speaker\_0: No le quedas en el dental, perfecto. Bueno, ¿y con quién tengo el gusto? Perdón.

Speaker speaker\_2: Con el esposo de ella, Anthony Villaman.

Speaker speaker\_0: Okey, señor Anthony, vea. Entonces, como esta llamada está siendo grabada, ¿verdad? Y la señora es, eh, la principal en la cuenta. Necesito que ella, por favor... Eh, ¿la señora está escuchando?

Speaker speaker\_2: Sí, todo. Aquí está.

Speaker speaker\_0: Okey. Señora Marilyn, entonces, em, usted... Vamos a proceder con la inscripción para la cobertura médica dental para usted y su esposo. ¿Está correcto? Sí. Okey, ¿me regala, por favor, la información de su esposo? El primer nombre es el...

Speaker speaker\_2: Eh.

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_2: Bájelo, bájalo.

Speaker speaker\_3: Eh, Anthony Villaman.

Speaker speaker\_0: ¿Tiene algún segundo nombre o inicial?

Speaker speaker\_3: No, no, solamente Anthony.

Speaker speaker\_0: Okey, ¿y el apellido me dijo Villarreal?

Speaker speaker\_3: No, Villaman.

Speaker speaker\_2: V corta, Villaman.

Speaker speaker\_0: ¿V, i, l, l, a, m, a? ¿Villama?

Speaker speaker\_3: Ajá, i, n, i, n. Villaman.

Speaker speaker\_0: I, n. Villamaine. Okey. ¿Y Anthony es con h después de la t, verdad?

Speaker speaker\_2: Sí, a, eh, a, n, t, h, o, n, y.

Speaker speaker\_0: Okey, perfecto. ¿Y cuál es el número de seguro social del señor?

Speaker speaker\_2: Okey. Cero, seis, dos, diecinueve, noventa y seis, cero, tres.

Speaker speaker\_0: Muchas gracias. ¿Y me regala, por favor, la fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: Mes seis... Eh, no, no, no. Mes seis, día once, año 1999.

Speaker speaker\_0: Muchísimas gracias. Entonces, señora Marilyn, ¿usted autoriza a Partners Personal a hacer una deducción de seis dólares con noventa y nueve centavos cada semana para la cobertura dental para usted y su esposo?

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_0: Okey, so, por favor, eh, le toca esperar de una a dos semanas para que su empleador, Partners Personal, empiece a hacer las deducciones. Una vez vean la primera deducción y si recibimos el pago para el lunes siguiente, la cobertura va a ser activa ese día. Ese mismo lunes es cuando empiezan a procesar los números de póliza y las tarjetas de, eh, las tarjetas dentales. Si no ha recibido sus tarjetas entre jueves y viernes de esa misma semana, por favor denos una llamada. Le podemos mandar copias virtuales mientras espera por la copia original. Eh, fuera de eso, ¿algo más que les pueda ayudar?

Speaker speaker\_2: No, muchas gracias. De verdad que sí.

Speaker speaker\_0: Con muchísimo gusto. Eh, ha sido un placer atenderles. Si tienen alguna-

Speaker speaker\_2: Ah, y yo ti-- Una, una disculpa. Disculpa ya, agarrado ahí. Una disculpita solamente. Eh, sé que me lo he aplicado muchas veces. Aparte del seguro, ¿hay, hay algún otro método que quizás no sé si esto sea fuera de lo profesional que me lo pueda decir? ¿Hay algún otro método de, de, ah, que uno pueda, eh, para explicarme bien, que uno pueda ob-- eh, obtener o comprar un método, eh, algún, una otra aseguranza o lo que sea para uno, eh, que da-- que le cubra las cosas que ese tipo de seguro no cubre? Por ejemplo, eso mismo, como local-- eh, braces y todo eso. ¿Hay algún otro método?

Speaker speaker\_0: Mire, vea. Pues no que yo sepa. He escuchado y he visto en, en las propagandas de la televisión, los comerciales, he visto algo que se llama Marketplace.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_0: Pero eso es lo más que yo he visto ahí, que el Marketplace y que ahí llaman para asegurarse algo. Me imagino que debe haber algo de, de, de dental o de cosa allí. Yo le sugiero que si quiere comunicarse con ellos, pues que lo haga, eh, pero de ahí después... Pues fuera de eso yo no tengo ninguna otra información que presta.

Speaker speaker\_2: Ah, también, también. No, está bien. Muchas gracias.

Speaker speaker\_0: Con muchísimo gusto, ha sido un placer ayudarles. Que tengan un maravilloso día y gracias entonces por comunicarse con Benefits in a Cart.

Speaker speaker\_3: Sale, un abrazo igual.

Speaker speaker\_0: Okey, que esté muy bien. Feliz día, señora, que estén bien. Bye.

Speaker speaker\_3: Okey, gracias.

Speaker speaker\_2: Gracias, mamá.