

## Transcript: Sara

**Marulanda-5042567353778176-6642014453022720**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Thank you for calling Benefit in a Car ... Gracias por comunicarse con Benefit in a Car. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor? Lo vamos a verificar. Pero... ¿Aló? Aló, buenas. Buenos días, ¿cómo está? Buenos días. Bien, gracias. ¿Me repite su nombre, por favor? Ah, Noel. Apellido Peralta. Se le está... se le está cortando su llamada. ¿Me repite? ¿Me dijo Noel? Sí, Noel. Primer nombre. Sí, hello? ¿Me escucha? Ok. Sí, ahora sí. Gracias. Ok. Nada más... ¿Y en qué le puedo servir, señor Noel? Ah, sí, la razón que estoy llamando es porque tengo una pregunta sobre mi seguro. A ver si me la puedes contestar, por favor. Sí, claro. Permítame que abra su registro. ¿Me regala, por favor, el nombre de la agencia con la que trabaja, los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Ah, mi último cuatro dígitos del so-- seguro social es ochenta y uno, nueve, nueve. Ok. Mmm. ¿Y el nombre de la agencia? Ah, Carson Staffing. Carson Staffing. Ok. Y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento. 7518 Highland Chase Drive, Richmond, Texas, siete, siete, cuatro, cero, siete. Y la fecha de nacimiento va a ser marzo, 16, 1994. Muchas gracias. ¿Y su correo electrónico es np9122760 at gmail.com? ¿Y su número de teléfono es cinco, dieciséis, dos, seis, dos, nueve, cinco, seis, uno? Sí, correcto. Muchas gracias. ¿Y cuál es su pregunta? Ah, quería saber qué, qué me cubre el seguro. Como ejemplo, eh, solamente, eh, en, médico o yo tengo dental y vision también, porque lo puse o no lo puse. Yo creo que lo puse lo do-- todo. Ok, permítame que yo chequeo. Ok, gracias. Con gusto. Bueno, usted está inscrito en el preventivo solamente, no tiene ni médico, ni dental, ni visión. El plan en el que usted se inscribió lo que le cubre es exam-- un examen físico al año, cuidado de urgencia, pero virtual, o sea como videollamadas. Le cubre medicamentos por medio de FreeRx, que se llama. Eh, y le cubre para... A ver, deme un minuto. Para los hombres le cubre... Bueno, hombres y mujeres. Cubre exámenes de la presión arterial, aneurisma aórtico, exámenes de colesterol, examen de cáncer colorrectal, eh, mamografía y pap smi-- y Papanicolaou para las mujeres. Exámenes de presión, de diabetes, hepatitis, sífilis- Cáncer, sida... Le cubre a las mujeres, eh, prevención sobre los, eh, infecciones de transmisión sexual, le da asesoramiento y le da métodos anticonceptivos aprobados por la FDA. Y para hombres, mujeres y niños cubre, eh, vacunas como sarampión, influenza, difteria, tósferina, varicela, VPH, culebrilla, sarampión, paperas, rubeola, neumococa, meningococa, hepatitis A y B, eh, sí, tósferina, difteria... Eso es lo que cubre. No cubre idas al médico si está enfermo ni hospitalización, porque eso es otro plan. Este es solamente preventivo. Y el dental y el visión esta-- son adicionales, no están incluidos en este plan. Lo que pasa es que usted puede poner-- son como varios planes por pedacitos y usted los puede ir juntando todos o tener uno no más. Ok, porque yo quería el dental, yo quería, pero parece que la muchacha que me atendió no, no, no, no lo anotó. Ok, permítame un momentico. Miro... Ok, usted todavía está bajo su periodo de

inscripción. So, dígame qué es lo que quiere y yo con gusto lo hago. ¿Quiere qué primero? ¿Quiere que deje el plan que tenemos ahora, el preventivo? Sí, pero ¿puedo añadirle el dental o no? Sí. Sí, eso es lo que quiero. Por eso es lo que quería este plan y que le añadieran el dental. Ok, entonces tenemos este de MEC para toda la familia y quiere el dental también para toda la familia. Sí, correcto, correcto. Ok, ¿qué otra cosa? ¿Quiere médico que le cubra hospitalización e idas al médico si está enfermo o no? Sí, sí, por favor. De ese, ok, para hospitalización lo que tenemos es el siguiente. Espere y verá. Mire, para hospitalización tiene dos planes. Se llaman VIP Standard y VIP Plus. La ida al médico si está enfermo con el VIP... Le voy a explicar primero cuánto vale cada uno y ahí usted ya escoge. Por ejemplo, si necesita ir a la sala de emergencias, VIP Standard cubre cincuenta dólares al día dos veces al año. Y hay dos cubre dos y cubre cien dólares al día dos veces al año. Si va a ir al centro de atención urgente VIP estándar le cubre cincuenta dólares al día cuatro veces al año y VIP Plus le cubre cien dólares al día cuatro veces al año. Para la oficina del médico, si va a ir al médico, el VIP estándar le cubre cincuenta dólares al día cuatro veces al año y el VIP Plus, cien dólares al día cuatro veces al año. Para la admisión al hospital, VIP estándar le cubre por mil dólares al día una vez y VIP Plus le cubre mil dólares al día una vez. Para la hospitalización, el VIP estándar cubre cincuenta dólares al día por treinta días y el VIP Plus le cubre cien dólares al día por treinta días. O sea, el VIP Plus cubre más que el estándar. El VIP Plus para usted y la familia... No, vea, el estándar le vale cuarenta y seis con cuarenta y el plus le vale noventa y dos con ochenta y siete. Ya usted me dirá. El estándar, el estándar. Ok, entonces tenemos que quer-- el VIP estándar para el empleado y la familia, el dental para empleado y la familia y el MIT TX, que es el preventivo para empleado y familia, ¿verdad? Bueno, hasta ahora llevamos ochenta y tres dólares con cuatro-catorce centavos a la semana. ¿Alguna otra cosa más que usted se quiera inscribir en este momento? Solamente si me podría ayudar con los nombres de lo-- uno de la niña y el de mi esposa. Lo pusieron mal. Ok, permítame un poquito. Claro que sí, vamos a chequear. Bueno, depende. A la esposa la tengo como Catherine Rodríguez Suriel. Sí, pero el apellido Suriel no lo escribieron bien. Ni el de Rodríguez tampoco. A Rodríguez le falta una R si se puede dar cuenta si se puede dar cuenta. Y Suriel le pusieron do-- creo que dos e, nada más le faltaba una. Ok. Y Catherine sí es Katherine. Sí, el nombre está bien. El descargo de identidad también. Bueno. ¿No tiene número de seguro social? No, no, señora. No, no todavía. Permitame un momentito, Catherine Rodríguez Suriel. Y la fecha de nacimiento también está correcta. Marzo tres del 89. La tres de marzo del 89. Sí, bueno, ahí ya está corregido. Y el, y el de la niña. No es, no es con la Emily, la que dice Emily, es con la Emily. Aquí tenemos- No, no es con- Ah, es con la i griega. Emily. Sí. E, m, i, e, m, emi. Ajá. Deme un momentito, por favor. Emily. Emi... ¿Y la última sí es griega? Sí, la última es i, i g. Ok, tenemos Emily A. Rivas Rodríguez. Sí, correcto. Tampoco tiene el número de seguro social y la fecha- Nacimiento es junio doce/2009. Sí, señora. Correcto. Okey. Emily A. Rivas Rodriguez unido 2009. Y el tercero que es Elian A. Cruz Rodríguez. ¿Ese sí está bien? Ese sí, ese está perfecto. No hay problema. Ok, creo que eso ya estuvo corregido. Bueno, entonces ahorita lo que toca es esperar de una a dos semanas a que la nueva cobertura venga a ser activa. Eso es lo que se demora su compañía para empezar a hacer las nuevas deducciones. Pero por ahora va a sacar-- va a ser solamente la deduc-- la deducción del preventivo, así que dentro de una o dos semanas empieza a hacer ya la, la, la, las deducciones nuevas. Ok, son dos semanas, pues lo pueden usar ese para un ejemplo, ir a chequear al dentista a los niños si queremos.

¿Vale? Exacto, sí. ¿Le explicaron que cubre el plan dental? Ah, no, no señora. Bueno, el plan dental le va a cubrir, a ver si, bueno, si es por una visita preventiva, como una limpieza, se la cobra-- se la cubre toda y no necesita deducible. Si va para una extracción básica que no sea quirúrgica, una casa, radiografías, le cubre ochenta por ciento después de cincuenta dólares deducible por individuo o ciento cincuenta dólares por familia. Ellos no cubren ningún tratamiento, pues tratamientos mayores como tratamiento de conducto, cajas de dientes, frenillos, eh, coronas, esos no están incluidos, no están cubiertos. Ok, so si quieren hacerse eso hay que- Hay que pagarnos, tenemos que... Ok, está bien. Bueno. ¿Algo más que le pueda ayudar el día de hoy? No, eso es todo. Ok, entonces recuerde que sus tarjetas le llegan por correo. Apenas vea la primera deducción a la semana siguiente le llegan las tarjetas por correo. Ok, correcto. Gracias. Y la tarjeta médica solo le va a llegar al correo electrónico. Si quiere que le llegue a la casa, nos llama cuando vea la primera deducción y nosotros hacemos el pedido. Ok, gracias. Con mucho gusto. ¿Algo más que le pueda ayudar hoy día? No, eso fue todo. Muchísimas gracias. Gracias a usted por comunicarse con Benefits United. Que tenga un buen día. Ok, gracias. Un gusto. Bye.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Thank you for calling Benefit in a Car ... Gracias por comunicarse con Benefit in a Car. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker\_2: Lo vamos a verificar.

Speaker speaker\_1: Pero... ¿Aló?

Speaker speaker\_2: Aló, buenas. Buenos días, ¿cómo está?

Speaker speaker\_1: Buenos días. Bien, gracias. ¿Me repite su nombre, por favor?

Speaker speaker\_2: Ah, Noel. Apellido Peralta.

Speaker speaker\_1: Se le está... se le está cortando su llamada. ¿Me repite? ¿Me dijo Noel?

Speaker speaker\_2: Sí, Noel. Primer nombre. Sí, hello? ¿Me escucha?

Speaker speaker\_1: Ok. Sí, ahora sí. Gracias.

Speaker speaker\_2: Ok. Nada más...

Speaker speaker\_1: ¿Y en qué le puedo servir, señor Noel?

Speaker speaker\_2: Ah, sí, la razón que estoy llamando es porque tengo una pregunta sobre mi seguro. A ver si me la puedes contestar, por favor.

Speaker speaker\_1: Sí, claro. Permítame que abra su registro. ¿Me regala, por favor, el nombre de la agencia con la que trabaja, los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Ah, mi último cuatro dígitos del so-- seguro social es ochenta y uno, nueve, nueve.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Mmm.

Speaker speaker\_1: ¿Y el nombre de la agencia?

Speaker speaker\_2: Ah, Carson Staffing.

Speaker speaker\_1: Carson Staffing. Ok. Y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: 7518 Highland Chase Drive, Richmond, Texas, siete, siete, cuatro, cero, siete. Y la fecha de nacimiento va a ser marzo, 16, 1994.

Speaker speaker\_1: Muchas gracias. ¿Y su correo electrónico es np9122760 at gmail.com? ¿Y su número de teléfono es cinco, dieciséis, dos, seis, dos, nueve, cinco, seis, uno?

Speaker speaker\_2: Sí, correcto.

Speaker speaker\_1: Muchas gracias. ¿Y cuál es su pregunta?

Speaker speaker\_2: Ah, quería saber qué, qué me cubre el seguro. Como ejemplo, eh, solamente, eh, en, médico o yo tengo dental y vision también, porque lo puse o no lo puse. Yo creo que lo puse lo do-- todo.

Speaker speaker\_1: Ok, permítame que yo chequeo.

Speaker speaker\_2: Ok, gracias.

Speaker speaker\_1: Con gusto. Bueno, usted está inscrito en el preventivo solamente, no tiene ni médico, ni dental, ni visión. El plan en el que usted se inscribió lo que le cubre es exam-- un examen físico al año, cuidado de urgencia, pero virtual, o sea como videollamadas. Le cubre medicamentos por medio de FreeRx, que se llama. Eh, y le cubre para... A ver, deme un minuto. Para los hombres le cubre... Bueno, hombres y mujeres. Cubre exámenes de la presión arterial, aneurisma aórtico, exámenes de colesterol, examen de cáncer colorrectal, eh, mamografía y pap smi-- y Papanicolaou para las mujeres. Exámenes de presión, de diabetes, hepatitis, sífilis- Cáncer, sida... Le cubre a las mujeres, eh, prevención sobre los, eh, infecciones de transmisión sexual, le da asesoramiento y le da métodos anticonceptivos aprobados por la FDA. Y para hombres, mujeres y niños cubre, eh, vacunas como sarampión, influenza, difteria, tósferina, varicela, VPH, culebrilla, sarampión, paperas, rubeola, neumococa, meningococa, hepatitis A y B, eh, sí, tósferina, difteria... Eso es lo que cubre. No cubre idas al médico si está enfermo ni hospitalización, porque eso es otro plan. Este es solamente preventivo. Y el dental y el visión esta-- son adicionales, no están incluidos en este plan. Lo que pasa es que usted puede poner-- son como varios planes por pedacitos y usted los puede ir juntando todos o tener uno no más.

Speaker speaker\_2: Ok, porque yo quería el dental, yo quería, pero parece que la muchacha que me atendió no, no, no, no lo anotó.

Speaker speaker\_1: Ok, permítame un momento. Miro... Ok, usted todavía está bajo su periodo de inscripción. So, dígame qué es lo que quiere y yo con gusto lo hago. ¿Quiere qué primero? ¿Quiere que deje el plan que tenemos ahora, el preventivo?

Speaker speaker\_2: Sí, pero ¿puedo añadirle el dental o no?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Sí, eso es lo que quiero. Por eso es lo que quería este plan y que le añadieran el dental.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces tenemos este de MEC para toda la familia y quiere el dental también para toda la familia.

Speaker speaker\_2: Sí, correcto, correcto.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿qué otra cosa? ¿Quiere médico que le cubra hospitalización e idas al médico si está enfermo o no?

Speaker speaker\_2: Sí, sí, por favor.

Speaker speaker\_1: De ese, ok, para hospitalización lo que tenemos es el siguiente. Espere y verá. Mire, para hospitalización tiene dos planes. Se llaman VIP Standard y VIP Plus. La ida al médico si está enfermo con el VIP... Le voy a explicar primero cuánto vale cada uno y ahí usted ya escoge. Por ejemplo, si necesita ir a la sala de emergencias, VIP Standard cubre cincuenta dólares al día dos veces al año. Y hay dos que cubre dos y cubre cien dólares al día dos veces al año. Si va a ir al centro de atención urgente VIP estándar le cubre cincuenta dólares al día cuatro veces al año y VIP Plus le cubre cien dólares al día cuatro veces al año. Para la oficina del médico, si va a ir al médico, el VIP estándar le cubre cincuenta dólares al día cuatro veces al año y el VIP Plus, cien dólares al día cuatro veces al año. Para la admisión al hospital, VIP estándar le cubre por mil dólares al día una vez y VIP Plus le cubre mil dólares al día una vez. Para la hospitalización, el VIP estándar cubre cincuenta dólares al día por treinta días y el VIP Plus le cubre cien dólares al día por treinta días. O sea, el VIP Plus cubre más que el estándar. El VIP Plus para usted y la familia... No, vea, el estándar le vale cuarenta y seis con cuarenta y el plus le vale noventa y dos con ochenta y siete. Ya usted me dirá.

Speaker speaker\_2: El estándar, el estándar.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces tenemos que quer-- el VIP estándar para el empleado y la familia, el dental para empleado y la familia y el MIT TX, que es el preventivo para empleado y familia, ¿verdad? Bueno, hasta ahora llevamos ochenta y tres dólares con cuatro-catorce centavos a la semana. ¿Alguna otra cosa más que usted se quiera inscribir en este momento?

Speaker speaker\_2: Solamente si me podría ayudar con los nombres de lo-- uno de la niña y el de mi esposa. Lo pusieron mal.

Speaker speaker\_1: Ok, permítame un poquito. Claro que sí, vamos a chequear. Bueno, depende. A la esposa la tengo como Catherine Rodríguez Suriel.

Speaker speaker\_2: Sí, pero el apellido Suriel no lo escribieron bien. Ni el de Rodríguez tampoco. A Rodríguez le falta una R si se puede dar cuenta si se puede dar cuenta. Y Suriel le pusieron do-- creo que dos e, nada más le faltaba una.

Speaker speaker\_1: Ok. Y Catherine sí es Katherine.

Speaker speaker\_2: Sí, el nombre está bien. El descargo de identidad también.

Speaker speaker\_1: Bueno. ¿No tiene número de seguro social?

Speaker speaker\_2: No, no, señora. No, no todavía.

Speaker speaker\_1: Permitame un momentito, Catherine Rodríguez Suriel. Y la fecha de nacimiento también está correcta. Marzo tres del 89.

Speaker speaker\_2: La tres de marzo del 89.

Speaker speaker\_1: Sí, bueno, ahí ya está corregido.

Speaker speaker\_2: Y el, y el de la niña. No es, no es con la Emily, la que dice Emily, es con la Emily.

Speaker speaker\_1: Aquí tenemos-

Speaker speaker\_2: No, no es con-

Speaker speaker\_1: Ah, es con la i griega. Emily.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: E, m, i, e, m, emi.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Deme un momentito, por favor.

Speaker speaker\_2: Emily.

Speaker speaker\_1: Emi... ¿Y la última sí es griega?

Speaker speaker\_2: Sí, la última es i, i g.

Speaker speaker\_1: Ok, tenemos Emily A. Rivas Rodríguez.

Speaker speaker\_2: Sí, correcto.

Speaker speaker\_1: Tampoco tiene el número de seguro social y la fecha- Nacimiento es junio doce/2009.

Speaker speaker\_2: Sí, señora. Correcto.

Speaker speaker\_1: Okey. Emily A. Rivas Rodriguez unido 2009. Y el tercero que es Elian A. Cruz Rodríguez. ¿Ese sí está bien?

Speaker speaker\_2: Ese sí, ese está perfecto. No hay problema.

Speaker speaker\_1: Ok, creo que eso ya estuvo corregido. Bueno, entonces ahorita lo que toca es esperar de una a dos semanas a que la nueva cobertura venga a ser activa. Eso es lo que se demora su compañía para empezar a hacer las nuevas deducciones. Pero por ahora va a sacar-- va a ser solamente la deduc-- la deducción del preventivo, así que dentro de una o dos semanas empieza a hacer ya la, la, la, las deducciones nuevas.

Speaker speaker\_2: Ok, son dos semanas, pues lo pueden usar ese para un ejemplo, ir a chequear al dentista a los niños si queremos. ¿Vale?

Speaker speaker\_1: Exacto, sí. ¿Le explicaron que cubre el plan dental?

Speaker speaker\_2: Ah, no, no señora.

Speaker speaker\_1: Bueno, el plan dental le va a cubrir, a ver si, bueno, si es por una visita preventiva, como una limpieza, se la cobra-- se la cubre toda y no necesita deducible. Si va para una extracción básica que no sea quirúrgica, una casa, radiografías, le cubre ochenta por ciento después de cincuenta dólares deducible por individuo o ciento cincuenta dólares por familia. Ellos no cubren ningún tratamiento, pues tratamientos mayores como tratamiento de conducto, cajas de dientes, frenillos, eh, coronas, esos no están incluidos, no están cubiertos.

Speaker speaker\_2: Ok, so si quieren hacerse eso hay que- Hay que pagarnos, tenemos que... Ok, está bien.

Speaker speaker\_1: Bueno. ¿Algo más que le pueda ayudar el día de hoy?

Speaker speaker\_2: No, eso es todo.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces recuerde que sus tarjetas le llegan por correo. Apenas vea la primera deducción a la semana siguiente le llegan las tarjetas por correo.

Speaker speaker\_2: Ok, correcto. Gracias.

Speaker speaker\_1: Y la tarjeta médica solo le va a llegar al correo electrónico. Si quiere que le llegue a la casa, nos llama cuando vea la primera deducción y nosotros hacemos el pedido.

Speaker speaker\_2: Ok, gracias.

Speaker speaker\_1: Con mucho gusto. ¿Algo más que le pueda ayudar hoy día?

Speaker speaker\_2: No, eso fue todo. Muchísimas gracias.

Speaker speaker\_1: Gracias a usted por comunicarse con Benefits United. Que tenga un buen día.

Speaker speaker\_2: Ok, gracias.

Speaker speaker\_1: Un gusto. Bye.