

Transcript: Sara

Marulanda-5130208018874368-6225697443332096

Full Transcript

Gracias por comunicarse con Benefits in a Car. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor? Gloria Martínez. Señora Martínez, muy buenas tardes. ¿Cómo le puedo ayudar? Ah, buenas tardes. Mire, estoy llamando porque, ah... quería saber sobre sus beneficios de aseguranza... médica. Con gusto le ayudo a usted. ¿Usted con qué agencia trabaja? Partners. Partners Personal. ¿Y me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ubicarla en el sistema? Veintitrés veintisiete. Veintitrés veintisiete. Me dijo Gloria Martínez, ¿verdad? Sí. No, solo me sale aquí una Martínez que es Marlin. Ok, pero está bien, le voy a dar información general, ¿verdad? Mmm. ¿Usted es nueva en la agencia? Sí, lo que pasa es que estábamos, este, trabajando con otra agencia y la compañía decidió cambiar. O sea, creo que esa agencia era Nova Scott y nos cambiaron a Partners. A Partners Personal, ¡oh! Yo tenía aseguranza... Yo tenía aseguranza médica con la otra agencia, pero- ¿Cómo se llama la otra agencia? ¿No sabe? Sele-Select Staffing. Select Staffing, ok. Mmm. Ok... Un momentito, por favor. Sí. Bueno, a nosotros no nos han avisado nada de eso, pero de todas formas si ya está con Partners, yo le puedo dar la información de Partners. Sí. Bueno... Partners te está ofreciendo para los empleados un plan que es preventivo, solamente se cubre lo que es un examen físico al año y todo lo que es prevención, por ejemplo, exámenes de la presión, del colesterol, Papanicolaou, mamografía, colonoscopia, vacunas, em, y ese incluye algo que se llama Free Rx, que es pre-prescripciones médicas e incluye cuidado virtual urgente, o sea, digamos... que... necesita que la atiendan ya, ya, ya, por algo que usted tiene, ¿verdad?: Tengo un cólico muy horrible y necesito que me atiendan ya. Usted puede hacer una llamada-- por videollamada la pueden atender. Ese plan vale dieciséis con ochenta a la semana. Y si usted va a los médicos... que están en la red de ellos, mmm, no le toca pagar nada, todo está cubierto cien por ciento. Pero si va con médicos que no están en la red, pues ellos no cubren nada. Ese plan se llama MEC Telere. Ok, usted está bien-- bueno, preguntando por cobertura para usted solamente o alguien más en la familia. Solamente para mí. Ok, ese plan le vale dieciséis con ochenta a la semana. Hay otros tres planes más que llaman VIP Standard, VIP Plus y VIP Prime. Esos son los médicos. Por decir algo, usted tiene una... digamos que toma medicina para la presión y tiene que ver su médico cada tanto. Ellos cubren hasta tres, hasta cuatro visitas al año. Eeeh, este plan trabaja con un, un... cargo fijo, por decir algo. Ellos... No es como los, mmm, los otros seguros... que funcionaban, por ejemplo, eh, que alcanza el deducible y ya paga el, el, el copago. No, este no, este cubre una cantidad fija y ya. Le voy a explicar cuánto cubre cada uno. Por ejemplo, el VIP Standard para cobertura-- para ir a la oficina del médico le cubre cincuenta dólares al día, cuatro veces al año. VIP Plus le cubre cien dólares al día, cuatro veces al año. Y el VIP Prime le cubre ciento cincuenta... Sí, ciento cincuenta dólares al día, cuatro veces al año. Y así más o menos es todo, obvio, con diferentes cantidades, pero por ejemplo, la admisión al

hospital también... El VIP Standard es el que menos cubre, el VIP Plus es más o menos y el VIP Prime es el que más cubre. A lo que me refiero con las cantidades que ellos están ofreciendo es, por ejemplo, el, eh... si usted va al médico y la visita le vale... digamos ciento ochenta dólares, ¿verdad? VIP Standard le va a cubrir cincuenta dólares de esos ciento ochenta y usted tiene que poner el resto que serían ciento treinta. VIP Plus le va a cubrir cien dólares, entonces usted quedaría debiendo ochenta, pues que tendría que poner usted. Y si tuviera VIP Prime y la visita-- la consulta le vale ciento cincuenta dólares, ellos-- Ciento ochenta dólares, perdón. Ellos pagarían ciento cincuenta y usted estaría a cargo del resto, que son los, eh, treinta dólares restantes. ¿Sí ve cómo funcionan estos seguros? Sí. ¿Y cuánto sería el precio del que cubre más? El VIP Standard, diecisiete sesenta y seis. El Plus, treinta y uno con sesenta y uno y el Prime, cuarenta y tres con veintiocho. Ahora, hay otro plan que se llama Stay Healthy MEC Enhanced. Ese incluye lo que es el plan preventivo con el plan médico, pero este sí funciona con copagos. Por ejemplo, si va a ir al médico, igual, eh, yo le cu-- Usted pagaría diez dólares de copago y ciento... Si va a ir al especialista, serían cincuenta dólares de copago. Y si va a ir al, al centro de atención de urgencia, sesenta dólares de copago. Tiene cuatro visitas para ir al médico, cuatro visitas para el especialista y cuatro visitas para el centro de me-- de cuidado urgente, de atención urgencia, de urgencia. Eh, o sea, usted paga los diez dólares para visitar al médico y ya no paga más. O los cincuenta dólares al especialista y ya no paga más. O los sesenta dólares al cuidado de urgencia y ya no paga más. La diferencia es que este cubre menos en cuanto a la indem-- al indemnización hospitalaria. Por ejemplo, si la van a admitir al hospital, ellos cubren mil dólares al día una vez. Para el beneficio de hospitalización, cien dólares al día por treinta días. Eh, para cirugía en el hospital, quinientos dólares al día por un día. Para cirugía en el consultorio médico, ciento veinticinco dólares al día, una-- un día también, una vez. Este plan incluye, eh, algo que se llama "veinticuatro horas grupo de accidentes". Por ejemplo, si necesita ir a la sala de emer- de emergencias, ellos cubren doscientos cincuenta dólares o si tiene, por decir algo, mmm, un caso de desmembramiento o algo, le cubriría a usted o a su cónyuge hasta quince mil dólares y así. Este plan vale cuarenta y tres dólares con setenta y seis centavos. Y, ah, cualquier plan, por ejemplo, si escojo alguno, ¿lo puedo cambiar en cualquier momento? A ver, yo miro, denme un momentico, por favor. Partners Personal. No, mire, vea, eh, lo que son los planes... Cualquiera de los VIP, el dental, el de visión y el MCN Health, que es el que le acabo de explicar que tiene el preventivo y el otro. Y el MC TeleAlex, que es el preventivo... Esos no los puede cancelar a no ser que su compañía esté bajo periodo de inscripción para todos los empleados, eso se llama company open enrollment period o a no ser que, eh, tenga un evento de vida que le ayude a calificar para cancelarlo. Eh, por ejemplo, ah, que se casó o que tuvo un bebé, o que adoptó un niño, o que se divorció o que involuntariamente perdió cobertura con otra compañía. Entonces, eso sería un evento de vida que le ayudaría a calificar para hacer una cancelación. De resto, durante el tiempo que esté usted en la compañía, usted tendría el seguro y solo lo puede cancelar cuando ellos tengan el open enrollment, que es una vez al año, cada año. Ok. Como ahorita que yo, este, tenía aseguranza con la otra agencia, este, ahí ya se canceló mi, mi cobertura. No, no sabría contestarme eso. Tendría que hablar con ellos. No, vea, sí... Es que como yo no la encuentro aquí en el sistema, yo creo que es que a mí le han mandado la... los registros. Creo que... Creo que fue hace ma-- hace dos... El 4 de mayo, exactamente fue que terminó el... que nos terminaron con la otra agencia. Y nos aca-- y el 4 de mayo empezamos esto. Yo tendría... A

ver, le voy a ser bien sincera. El sistema a veces con los últimos cuatro dígitos del seguro social, por lo general, nos da toda la información. Pero hay una que otra vez que hay un glitch en el sistema y no capta toda la información hasta que uno no le pone todo el número de Social. Em, no sé si esta es una de esas pocas ocasiones que sucede, porque creo que yo lo he visto como cuatro veces no más aquí, lo que hace que estoy trabajando, que hace cinco años. Eh, pero entonces yo, depende de usted. Si usted quiere darme el número de Seguro Social, yo lo pongo aquí a ver si me sale su información. O si no, pues me tocaría ya o esperar a que la compañía, eh, nos mande su información o crearle un registro para que usted se pueda inscribir porque como quiera, usted ya está con Partners Personal, ¿verdad? Sí. Ahí está. Eh, los empleados que están con Partners Personal, em, tienen treinta días para inscribirse en el seguro. Ok. Ah, sí, te lo puedo dar mi número. Bueno, señora, ¿cuál es? Es setecientos treinta y siete, veintitrés, veintisiete. Setecientos treinta y siete, veintitrés, veintisiete. No, señora, no me sale. O sea que es considerada una nuevita, pues new hire. Entonces, eh, usted puede inscribirse a la hora que quiera. Si quiere, le creo el registro y la, la inscribo como quiera. Crear el registro es lo siguiente: el número de Social, nombre, dirección, a-- nombre, apellido, dirección, fecha de nacimiento, número de teléfono y correo electrónico. Y ya de ahí uno la puede inscribir. Ah... Le puedo dar mi información que tengo, o sea que tengo que preguntar. No sé cómo estoy con la otra... con mis otros beneficios, no sé si ya cortaron o cómo va a estar la cosa, pues. Ustedes ofrecen seguro de vida? Es que... ¿Cómo? Ofrecen seguro de vida. Es que yo tenía seguro de vida con la otra agencia también. Sí, el seguro de vida es Prevera. Le digo...Ok, hasta los sesenta y cuatro años le paga veinte mil dólares y le vale dos dólares con once centavos. Yo no sé si se lo dije, pero todas las deducciones que le hacen es semanales. Sí, entonces serían dos dólares con once centavos a la semana para el seguro de vida. Ok, voy a esperar de una a dos semanas para que Partners Personal empiece a hacer las deducciones. Apenas nosotros recibamos la primera deducción, que por lo general es el lunes, después de que a usted le hacen la deducción, entonces, y la recibimos ese día, entonces, eh, ese mismo día viene a estar activa la cobertura. Y también me ofrece un dentista, ¿verdad? Me dijo. Sí, el dental vale tres dólares con sesenta y tres centavos a la semana. Si va para una cita preventiva como una limpieza, le cubre el cien por-- 100 %. Si va para una extracción básica que no sea quirúrgica, eh, para una restauración regular como una calza o lo que llaman filling, relleno, una radiografía, ese él le cubre 80 % después de cincuenta dólares de deducible. Em... A ver, ¿qué más? El máximo que le cubre al año son quinientos dólares, pero no cubre tratamientos mayores como tratamientos de conducto, cajas de dientes, em, coronas, frenillos, esos no los cubre. Ah, ok. Pues mañana marco otra vez. Voy a abrir-- a pensar bien cual cobertura quiero. Claro que sí. Nosotros estamos aquí de lunes a viernes de ocho de la mañana a ocho de la noche y con mucho gusto cualquiera de mis compañeros le puede ayudar. Ok, muchísimas gracias. Con muchísimo gusto, que tenga una bonita noche. Gracias por comunicarse con Benefits in a Card. Gracias. Bye. Ok, que esté muy bien.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Gracias por comunicarse con Benefits in a Card. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker_1: Gloria Martínez.

Speaker speaker_0: Señora Martínez, muy buenas tardes. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker_1: Ah, buenas tardes. Mire, estoy llamando porque, ah... quería saber sobre sus beneficios de seguridad... médica.

Speaker speaker_0: Con gusto le ayudo a usted. ¿Usted con qué agencia trabaja?

Speaker speaker_1: Partners.

Speaker speaker_0: Partners Personal. ¿Y me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ubicarla en el sistema?

Speaker speaker_1: Veintitrés veintisiete.

Speaker speaker_0: Veintitrés veintisiete. Me dijo Gloria Martínez, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: No, solo me sale aquí una Martínez que es Marlin. Ok, pero está bien, le voy a dar información general, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Mmm.

Speaker speaker_0: ¿Usted es nueva en la agencia?

Speaker speaker_1: Sí, lo que pasa es que estábamos, este, trabajando con otra agencia y la compañía decidió cambiar. O sea, creo que esa agencia era Nova Scott y nos cambiaron a Partners.

Speaker speaker_0: A Partners Personal, ¡oh!

Speaker speaker_1: Yo tenía seguridad... Yo tenía seguridad médica con la otra agencia, pero-

Speaker speaker_0: ¿Cómo se llama la otra agencia? ¿No sabe?

Speaker speaker_1: Sele-Select Staffing.

Speaker speaker_0: Select Staffing, ok.

Speaker speaker_1: Mmm.

Speaker speaker_0: Ok... Un momentito, por favor. Sí. Bueno, a nosotros no nos han avisado nada de eso, pero de todas formas si ya está con Partners, yo le puedo dar la información de Partners.

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Bueno... Partners te está ofreciendo para los empleados un plan que es preventivo, solamente se cubre lo que es un examen físico al año y todo lo que es prevención, por ejemplo, exámenes de la presión, del colesterol, Papanicolaou, mamografía, colonoscopia, vacunas, em, y ese incluye algo que se llama Free Rx, que es

prese-prescripciones médicas e incluye cuidado virtual urgente, o sea, digamos... que... necesita que la atiendan ya, ya, ya, por algo que usted tiene, ¿verdad?: Tengo un cólico muy horrible y necesito que me atiendan ya. Usted puede hacer una llamada-- por videollamada la pueden atender. Ese plan vale dieciséis con ochenta a la semana. Y si usted va a los médicos... que están en la red de ellos, mmm, no le toca pagar nada, todo está cubierto cien por ciento. Pero si va con médicos que no están en la red, pues ellos no cubren nada. Ese plan se llama MEC Telere. Ok, usted está bien-- bueno, preguntando por cobertura para usted solamente o alguien más en la familia.

Speaker speaker_1: Solamente para mí.

Speaker speaker_0: Ok, ese plan le vale dieciséis con ochenta a la semana. Hay otros tres planes más que llaman VIP Standard, VIP Plus y VIP Prime. Esos son los médicos. Por decir algo, usted tiene una... digamos que toma medicina para la presión y tiene que ver su médico cada tanto. Ellos cubren hasta tres, hasta cuatro visitas al año. Eeeh, este plan trabaja con un, un... cargo fijo, por decir algo. Ellos... No es como los, mmm, los otros seguros... que funcionaban, por ejemplo, eh, que alcanza el deducible y ya paga el, el, el copago. No, este no, este cubre una cantidad fija y ya. Le voy a explicar cuánto cubre cada uno. Por ejemplo, el VIP Standard para cobertura-- para ir a la oficina del médico le cubre cincuenta dólares al día, cuatro veces al año. VIP Plus le cubre cien dólares al día, cuatro veces al año. Y el VIP Prime le cubre ciento cincuenta... Sí, ciento cincuenta dólares al día, cuatro veces al año. Y así más o menos es todo, obvio, con diferentes cantidades, pero por ejemplo, la admisión al hospital también... El VIP Standard es el que menos cubre, el VIP Plus es más o menos y el VIP Prime es el que más cubre. A lo que me refiero con las cantidades que ellos están ofreciendo es, por ejemplo, el, eh... si usted va al médico y la visita le vale... digamos ciento ochenta dólares, ¿verdad? VIP Standard le va a cubrir cincuenta dólares de esos ciento ochenta y usted tiene que poner el resto que serían ciento treinta. VIP Plus le va a cubrir cien dólares, entonces usted quedaría debiendo ochenta, pues que tendría que poner usted. Y si tuviera VIP Prime y la visita-- la consulta le vale ciento cincuenta dólares, ellos-- Ciento ochenta dólares, perdón. Ellos pagarían ciento cincuenta y usted estaría a cargo del resto, que son los, eh, treinta dólares restantes. ¿Sí ve cómo funcionan estos seguros?

Speaker speaker_1: Sí. ¿Y cuánto sería el precio del que cubre más?

Speaker speaker_0: El VIP Standard, diecisiete sesenta y seis. El Plus, treinta y uno con sesenta y uno y el Prime, cuarenta y tres con veintiocho. Ahora, hay otro plan que se llama Stay Healthy MEC Enhanced. Ese incluye lo que es el plan preventivo con el plan médico, pero este sí funciona con copagos. Por ejemplo, si va a ir al médico, igual, eh, yo le cu-- Usted pagaría diez dólares de copago y ciento... Si va a ir al especialista, serían cincuenta dólares de copago. Y si va a ir al, al centro de atención de urgencia, sesenta dólares de copago. Tiene cuatro visitas para ir al médico, cuatro visitas para el especialista y cuatro visitas para el centro de me-- de cuidado urgente, de atención urgencia, de urgencia. Eh, o sea, usted paga los diez dólares para visitar al médico y ya no paga más. O los cincuenta dólares al especialista y ya no paga más. O los sesenta dólares al cuidado de urgencia y ya no paga más. La diferencia es que este cubre menos en cuanto a la indem-- al indemnización hospitalaria. Por ejemplo, si la van a admitir al hospital, ellos cubren mil dólares al día una vez. Para el beneficio de hospitalización, cien dólares al día por treinta

días. Eh, para cirugía en el hospital, quinientos dólares al día por un día. Para cirugía en el consultorio médico, ciento veinticinco dólares al día, una-- un día también, una vez. Este plan incluye, eh, algo que se llama "veinticuatro horas grupo de accidentes". Por ejemplo, si necesita ir a la sala de emer- de emergencias, ellos cubren doscientos cincuenta dólares o si tiene, por decir algo, mmm, un caso de desmembramiento o algo, le cubriría a usted o a su cónyuge hasta quince mil dólares y así. Este plan vale cuarenta y tres dólares con setenta y seis centavos.

Speaker speaker_1: Y, ah, cualquier plan, por ejemplo, si escojo alguno, ¿lo puedo cambiar en cualquier momento?

Speaker speaker_0: A ver, yo miro, denme un momentico, por favor. Partners Personal. No, mire, vea, eh, lo que son los planes... Cualquiera de los VIP, el dental, el de visión y el MCN Health, que es el que le acabo de explicar que tiene el preventivo y el otro. Y el MC TeleAlex, que es el preventivo... Esos no los puede cancelar a no ser que su compañía esté bajo periodo de inscripción para todos los empleados, eso se llama company open enrollment period o a no ser que, eh, tenga un evento de vida que le ayude a calificar para cancelarlo. Eh, por ejemplo, ah, que se casó o que tuvo un bebé, o que adoptó un niño, o que se divorció o que involuntariamente perdió cobertura con otra compañía. Entonces, eso sería un evento de vida que le ayudaría a calificar para hacer una cancelación. De resto, durante el tiempo que esté usted en la compañía, usted tendría el seguro y solo lo puede cancelar cuando ellos tengan el open enrollment, que es una vez al año, cada año.

Speaker speaker_1: Ok. Como ahorita que yo, este, tenía aseguranza con la otra agencia, este, ahí ya se canceló mi, mi cobertura. No, no sabría contestarme eso. Tendría que hablar con ellos.

Speaker speaker_0: No, vea, si... Es que como yo no la encuentro aquí en el sistema, yo creo que es que a mí le han mandado la... los registros.

Speaker speaker_1: Creo que... Creo que fue hace ma-- hace dos... El 4 de mayo, exactamente fue que terminó el... que nos terminaron con la otra agencia. Y nos aca-- y el 4 de mayo empezamos esto.

Speaker speaker_0: Yo tendría... A ver, le voy a ser bien sincera. El sistema a veces con los últimos cuatro dígitos del seguro social, por lo general, nos da toda la información. Pero hay una que otra vez que hay un glitch en el sistema y no capta toda la información hasta que uno no le pone todo el número de Social. Em, no sé si esta es una de esas pocas ocasiones que sucede, porque creo que yo lo he visto como cuatro veces no más aquí, lo que hace que estoy trabajando, que hace cinco años. Eh, pero entonces yo, depende de usted. Si usted quiere darme el número de Seguro Social, yo lo pongo aquí a ver si me sale su información. O si no, pues me tocaría ya o esperar a que la compañía, eh, nos mande su información o crearle un registro para que usted se pueda inscribir porque como quiera, usted ya está con Partners Personal, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Ahí está. Eh, los empleados que están con Partners Personal, em, tienen treinta días para inscribirse en el seguro.

Speaker speaker_1: Ok. Ah, sí, te lo puedo dar mi número.

Speaker speaker_0: Bueno, señora, ¿cuál es?

Speaker speaker_1: Es setecientos treinta y siete, veintitrés, veintisiete.

Speaker speaker_0: Setecientos treinta y siete, veintitrés, veintisiete. No, señora, no me sale. O sea que es considerada una nuevecita, pues new hire. Entonces, eh, usted puede inscribirse a la hora que quiera. Si quiere, le creo el registro y la, la inscribo como quiera. Crear el registro es lo siguiente: el número de Social, nombre, dirección, a-- nombre, apellido, dirección, fecha de nacimiento, número de teléfono y correo electrónico. Y ya de ahí uno la puede inscribir.

Speaker speaker_1: Ah... Le puedo dar mi información que tengo, o sea que tengo que preguntar. No sé cómo estoy con la otra... con mis otros beneficios, no sé si ya cortaron o cómo va a estar la cosa, pues. Ustedes ofrecen seguro de vida? Es que...

Speaker speaker_0: ¿Cómo?

Speaker speaker_1: Ofrecen seguro de vida. Es que yo tenía seguro de vida con la otra agencia también.

Speaker speaker_0: Sí, el seguro de vida es Prevera. Le digo...Ok, hasta los sesenta y cuatro años le paga veinte mil dólares y le vale dos dólares con once centavos. Yo no sé si se lo dije, pero todas las deducciones que le hacen es semanales. Sí, entonces serían dos dólares con once centavos a la semana para el seguro de vida. Ok, voy a esperar de una a dos semanas para que Partners Personal empiece a hacer las deducciones. Apenas nosotros recibamos la primera deducción, que por lo general es el lunes, después de que a usted le hacen la deducción, entonces, y la recibimos ese día, entonces, eh, ese mismo día viene a estar activa la cobertura.

Speaker speaker_2: Y también me ofrece un dentista, ¿verdad? Me dijo.

Speaker speaker_0: Sí, el dental vale tres dólares con sesenta y tres centavos a la semana. Si va para una cita preventiva como una limpieza, le cubre el cien por-- 100 %. Si va para una extracción básica que no sea quirúrgica, eh, para una restauración regular como una calza o lo que llaman filling, relleno, una radiografía, ese él le cubre 80 % después de cincuenta dólares de deducible. Em... A ver, ¿qué más? El máximo que le cubre al año son quinientos dólares, pero no cubre tratamientos mayores como tratamientos de conducto, cajas de dientes, em, coronas, frenillos, esos no los cubre.

Speaker speaker_2: Ah, ok. Pues mañana marco otra vez. Voy a abrir-- a pensar bien cual cobertura quiero.

Speaker speaker_0: Claro que sí. Nosotros estamos aquí de lunes a viernes de ocho de la mañana a ocho de la noche y con mucho gusto cualquiera de mis compañeros le puede ayudar.

Speaker speaker_2: Ok, muchísimas gracias.

Speaker speaker_0: Con muchísimo gusto, que tenga una bonita noche. Gracias por comunicarse con Benefits in a Card.

Speaker speaker_2: Gracias. Bye.

Speaker speaker_0: Ok, que esté muy bien.