

## Transcript: Sara

**Marulanda-5870064980672512-5445658291421184**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarse con Benefits Connect. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor? Buenas tardes, mi nombre es Claudia Castillo. Señora Castillo, buenas tardes. ¿Cómo le puedo ayudar? Eh, lo que pasa es que estoy en una, en una empresa que se llama Partners y tengo un servicio médico con ustedes y quisiera saber si mi servicio médico cubre, mmm, hacerme un físico. Anual. Anual. Disculpe. Ay, disculpe. Me, me regala... No, es que se me, se me fue el... la señal, no sé. Eh, ¿me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ubicarla en el sistema? Setenta, veintitrés. Muchas gracias... Señora Claudia Castillo, y por seguridad, por favor, me verifica su dirección y fecha de nacimiento. 24-115 Cottonwood Avenue, eh, apartamento Q200, Moreno Valley, California 92553 y el 24 de agosto de 1966. Gracias. ¿Y su correo electrónico es claudys\_forever at yahoo punto com? ¿Y su teléfono? ¿Nueve, cinco, uno, ocho, cero, siete, cinco, cuatro, cero, tres? Sí, también. Muchas gracias. Bueno, primera pregunta. Eh, usted, eh, debe tener dos tarjetas de, de cobertura médica, una que dice noventa grados y otra que dice APL. ¡Ay, Jesús! En serio, ¿y cómo así? No, pues, le pregunto, ¿sí le llegaron? Pues sí, tengo dos, para diez una mía y otra que tiene mi esposo. Ah, pero de las mismas, ¿verdad? Tiene dos de las mismas, no diferentes. No, dos de las mismas. Bueno, entonces, mire, vamos a empezar por ahí. Le voy a mandar primero que todo las tarjetas. Creo que la que usted debe tener en este momento es la que dice noventa grados. ¿Y dónde dice noventa grados? En la tarjeta, en alguna parte adelantito debe decir ninety, ninety degrees, como noventa y degrees. Sí, sí, sí, sí lo tiene. Ok, bueno. Esa es la tarjeta de cuidado preventivo. Esta es la que usted va a utilizar para ir a que le hagan el chequeo médico. En esa tarjeta hay un número... Es que estoy esperando que me descargue, pero se demora esta vida y la otra. Hay un número, am... Oh, espérame aquí también, debe estar, un momentito... Ok. Eh, eh, en esa tarjeta hay un número de teléfono que dice: To locate parti-- para localizar proveedores participantes. Ajá. Debe estar como en la partecita de atrás, ¿sí lo ve? Sí. Bueno. Llamé... Sí, no-noventa grados Beneficios, un teléfono ochocientos. ¿Ochocientos, cuatro, cinco, cuatro, cinco, dos, uno, ocho? No, ese no es. No. Ah, disculpe, aquí estoy con, con, con mi esposa porque ella me tiene a mí también, buh, en la cobertura. Sí, no hay ningún problema, no hay ningún problema. ¿Qué número es el que tiene ahí? No, sí, ya vi el número que dices tú. Cuatro, cinco, cuatro, cinco, dos, uno, ocho. Ajá, sí. Sí, estaba por ahí también. Bueno. Bueno, ese número de teléfono, ahí es donde usted... Bueno, acuerde que este seguro está como partido en dos partes, una parte es para lo que es indemnización hospitalaria y la otra parte es para lo que es prevención y visitas al médico. Lo que es prevención y visitas al médico está cubierto con la tarjeta que usted tiene en su mano en este momento. Ajá. La otra que le voy... Claudia Castillo. La otra que le estoy aquí preparando para mandarle es la de... Es la de

indemnización hospitalaria, o sea, como para ir a emergencias, eh, como para ir en una hospitalización, una cirugía, algo así, esa es la que le ayuda a cubrir algo, no mucho, pero si algo le ayuda a cubrir. La que es-- la que le estoy mandando en este momento, sino que es que está más lento el sistema a esta hora. Entonces- Es el viernes, sí. La computadora lo sabe . Bueno, entonces- ¿De Colombia? Diga. Pues claro que sí, ustedes también, sí, señor . Venimos del mismo barco . ¿De qué parte de Colombia son ustedes? De Cali. ¿Sí? Yo soy de Pereira. Ah, cerca . De Pereira, sí, somos ahí decían y todo, nosotros bailamos salsa y guasca, de todo . Algo así. Hasta el coto ese calentaba, nosotros calentábamos la mitad. Bueno, entonces, mire, yo le estoy aquí mandando su tarjeta, la de, la de la médica, la del hospital indemnity. Esa no pide... esa no necesita que esté en la red de ellos, peeeero la que usted tiene en su mano, esa sí pide que esté en la red de ellos o si no no les... Claudia, o si no, no les va a cubrir nada de lo que necesitan. Entonces, le voy a explicar claramente, eh, qué es lo que tiene que hacer. Cuando usted llame a ese número de teléfono que yo le acabé de decir, el ochocientos, cuatro, cinco, cuatro, cinco, dos, uno, ocho, ahí le van a pedir... Eh, bueno, hay varias formas dependiendo de la operadora. O le piden que, que mande el número del código postal de donde vive o le piden la dirección completa, alguna cosa así. Y le van a mandar creo que un mensaje de texto. Con una lista de médicos, una chorreta de médicos que aceptan este seguro. Yo en lo personal, lo que hago siempre es que empiezo desde el que está más cerquita, porque esos médicos son los que están cerca de su área. Entonces yo empiezo desde el que está más cerquita y empiezo a llamar. No porque ahí diga que acepta, no quiere decir que acepta. ¿Por qué? Por ejemplo, digamos que le dice Medical Associated, ¿verdad? Entonces usted llama Medical Associated. Ay, no, y ahí dice que sí, que lo aceptan y usted se va segura de que lo aceptan y llega allá, pues resulta que en Medical Associated puede haber tres, cuatro o cinco diferentes doctores y de esos dos lo aceptan y los otros dos no. Entonces yo, bueno, yo siempre he dicho que la seguridad no duele. Entonces yo siempre llamo y recontra requeteverifico. Pues yo no quiero pagar por no conocimiento. Entonces yo le aconsejo a usted, llame, verifique. Ah, que sí, sí aceptamos el... Recuerde que el network o la red de ustedes se llama Multiplan. Se llama así. Hay multiplanes. Cuando ustedes llaman, ustedes dicen: Bueno, necesito un médico que acepte la red multiplan. Este médico lo acepta. O pues que si lo aceptan, le cubre todo lo que ellos... Eh... Eh... Los beneficios que ellos dan se los cubre 100%, entre ellos incluido el examen físico anual. Le cubre mamografía, Papanicolau, o sea, la citología. Le cubre vacunas, le cubre anticonceptivos, le cubre las aspirinas, la del medicamento para bajarla del colesterol, creo que sí, las estatinas. ¿Qué más le digo yo a este que le cubre aquí? Esa es la tarjeta que tiene. Le cubre prescripciones médicas, sí, le cubre visitas al médico, eh... pero video llam-- como video llamadas. Digamos que ay, es que tengo el, el, el, tengo la mirada china, ¿no? Y no quiero manejar, a ver si no me siento bien. Entonces, usted puede llamar y hacer una videollamada y le hacen el chequeo por el teléfono y le dicen: Ay, vaya, ¿cuál es su farmacia? Pues que está lo que... Vaya allá y allá le dan la fórmula, le dan la prescripción médica, la mandan directo a la farmacia. Para mí eso es una ayuda, porque muchas veces no paga ir hasta donde el médico. Pero también recuerde que con la tarjeta que le acabé de mandar dice APL y usted puede ir a visitas físicas al doctor con esa tarjeta. El copago para ir al médico son diez dólares por visita y tiene cuatro visitas al año cada uno de ustedes. Disculpe que fue que recibió una llamada. Y tengo una pregunta que sí se la respondió a mi esposa. Dígame. Yo para pedir la cita con un médico que me quede aquí cerca, ¿yo cómo

llego a ese punto en el que puedo mirar qué médicos hay? Bueno, ¿y qué visita va a ser? ¿Preventiva o médica? No, una, una, una cita médica para que me hagan un chequeo general, lo que llaman aquí un físico, de azúcar, colesterol y todas esas cosas. Ese, ese es con la tarjeta que tiene su señora en la mano, con la que dice noventa grados. Y esa es la que tiene el número de teléfono que yo les di ahora. Usted llama a ese número de teléfono y dice que necesita un médico que esté cerca de su área. Ellos le piden el código postal o la dirección completa, no sé bien, y usted les da esa información. Ellos le mandan una lista de médicos y ya de ahí usted tiene que empezar a llamar a cada médico y preguntar, a los que ellos le mandan. ¿Usted acepta el multiplano? Pues que sí, queda a tres millas, a dos millas, queda a tres cuadas. Bueno. Ah, okey. Y ya de ahí usted llama al médico y hace la cita. Necesito que me hagan un favor. ¿Ustedes pueden mirar el correo mientras estamos en el teléfono para yo verificar si les llegó la tarjeta? ¿Le llegó a ella o a mí también? El correo electrónico que tenemos aquí, claudys\_forever at yahoo.com. ¿Dice info ID card? Exacto, ahí está. Cuando usted abre ese correo, ahí debe haber un archivo PDF. Cuando le hace clic al archivo, ahí le sale la tarjeta. De todas formas, acabo de mandar también una petición para que le manden esa carta, eh, pues la, la, la copiadura. ¿Cómo se le llama eso? La, la... Una original, que se la manden a la casa. Eso se demora como dos o tres semanas para llegarle. Pero es la copia exacta de la que tienen ahí en sus manos. Y entonces pueden usarla como si fuera la tarjeta normal, la que tienen ahí en la mano. Ah, okey. Bueno, cuéntenme qué otra pregunta tienen para mí. Logren que estamos en oferta. Aprovechen que es viernes. Sí, sí, sí, sí. Es bueno que nos entendemos porque juemadre, cómo batalla uno aquí con los mexicanos. No, y no crea, yo me mido mucho para hacerme chanzas porque yo soy muy ticharachosa y hay gente que pues no la entiende y se molestan. Y entonces ya me han llamado, me han halado las orejas por eso un par de veces. Bueno, nosotros no vamos a hacerlo. Muchas gracias. Te hago una pregunta. Dígame. Eso del copago de diez dólares es solamente para la indemnización hospitalaria? No. O... No, es para... Eso... el copago de diez dólares es para las visitas al médico, visitas físicas, si está enfermo. Okay, les pregunto algo. ¿Ustedes tienen su guía de beneficios con ustedes o no? Como el librito ese donde le dicen: te cubre esto o aquello. Lo tuvimos, pero creo que se nos perdió, porque nos lo dieron el año pasado. Este año no nos llegaron, no nos llegó el libro. Ok, mire, lo que vamos a hacer, le voy a mandar una copia al correo electrónico, ¿ok? Ah, ok. Entonces, yo le voy a enseñar cómo es que se maneja esa guía de beneficios expresiva. Aquí la tengo... Ay, sí, yo vi, me corrió esas hojas y casi lloré porque no entendía qué decir. No, si se los voy a mandar en español. Ah, bueno, mejor todavía. Claro, entonces que... A veces, al principio uno aquí le da como a los perros en miss, uy, no. Ay, sí. Yo por un año completico comí chicken dinner porque no sabía pedir más nada. Y ahorita detesto el pollo, no quiero saber, después hay que ser cago. Un pedazo de pollo es un pedazo de pollo y me huele, me de todo, ay no. Sígame perdon. Me iba por combo. ¿iba cómo? Combo number one, combo number two. Oh, los combos, sí, sí, sí. Bueno, sí, también ayuda. Ayudaba un poquito en esa. Ahorita ya un poquito más relajado. Ya, ahorita ya hay más gentecita que haga español, ya escuchas como un poquito más fácil. ¿Dónde está? Aquí. Spanish. Ok, ahí se los mandé, le llega como en un minutico. Ah, bueno. El plan que ustedes tienen, se los voy a explicar. Siempre básense en el número de la página, en la parte de abajo, porque arriba dejan una que otra página blanca a propósito, y entonces si uno cuenta por páginas, nunca le va a dar el número. Pero si usted mira en la parte de abajo de la página, usted va a ver número dos, tres. El plan que ustedes

tienen es el tres. En esa página número tres dice Resumen de los Beneficios y está como dividido por unas zonas grisesitas. La primera zona que dice Stay healthy MS enhanced, la primera parte donde dice cuidado preventivo, dice las visitas al médico. Bueno, toda esta primera parte, esa es con la tarjeta de 90 grados, 90 grados. Y de ahí la tercera y cuarta zona que dice productos adicionales de seguro, indemnización hospitalaria y productos adicionales de seguro de accidentes. Es esas dos son con la tarjeta APL, la que le mandé por el correo electrónico. O sea, ¿la página cuatro? La tres. ¿La tres? Sí, señora, la página número tres. ¿La página tres es para qué? Ahí es donde está la descripción de su beneficio. Ese es el plan que ustedes escogieron, el Stay Healthy and Mece Enhance. Ajá. Ya, ya, ya. Su mano izquierda dice beneficio y a la derecha dice stay healthy a mi ciencia enhanced, ¿verdad? Sí. A la izquierda dice qué es lo que cubre, a la derecha le dice cuánto. Por ejemplo, cuidado preventivo. Dice normas recomendadas por la ACA. Aca es la Affordable Care Act, el acta de cuidado affordable, que es un poco más económico. Esa explicación de esa parte, es que mejor dicho, les voy a mandar derechito para la que es. Vayan a la 10 y a la 11. Lo que haya arriba no cabe toda esta información. Ya fui a la 10. Todo lo que está en la 10 y todo lo que está en la 11, eso va bajo la tarjeta 90 grados. Si ustedes ven, ahí hay unos websites. Ahí dice [www. Healthcare. Compreventivecarewomanandpreventivecareadult](http://www.Healthcare.Compreventivecarewomanandpreventivecareadult). Ahí les da toda la lista de lo que les cubre. La gente lee nomás lo que hay en la paginita y creen que eso es todo, no les cubre más. The woman y el del... Ya vi la página. Ese es el del 90 grados, ¿verdad? Vamos a volver a subir a la página número tres, por favor. Ahí donde dice servicios de valor agregado, adicionales de ahorros, productos adicionales de seguro, indemnización hospitalaria y productos adicionales de seguro de accidentes. Todo eso es con la tarjeta de APL, la que le mandé al correo. La parte de arriba, la de 90 grados, es la única que requiere que vayan a los médicos que están en la red de ellos. Si no van a los médicos y si va para otro médico, pues por fuera de la red no les van a cubrir nada. Entonces, no vale la pena. Entonces, eso sí ya son llamando al teléfono que me diste y pidiendo la... Recuerde que cada tarjeta tiene número de teléfono para poder ubicar en doctores, porque pues uno muchas veces, así no le piden un network, una red de ellos, uno quiere saber qué médicos están más cerca. No, sí, y es que teníamos la costumbre antes con el otro servicio que teníamos de hacernos un chequeo anual y ya este año no nos lo pudimos hacer porque empezó a-- pues, cómo. No, pero ya, ya pueden ir con ese. Sí. El médico que está en la red y hágale. Ah, bueno, ¿ves? Y díganme fuera de eso, ¿algo más en lo que les pueda ayudar esta noche? No, ha sido de mucha ayuda. Por Dios, nos sacó de la, de la, de la oscuridad en la que estábamos con esto porque nunca supimos cómo usar este servicio y nuestro empleador tampoco sabe. Lo de Re-- los de Recursos. Ay, Dios mío bendito. Los de Recursos, a manos menos. No, peor que nosotros. Si a cada rato nos, nos mandaban para una cosa y pa la otra y ninguna funcionó. Sí, cabe. Mire todo el tiempo que llevan pagándolo. No, sáquenle, sáquenle pelos a eso. Que valiera el dinero. Sí. Claro, hay que hacerlo. Hay que hacer, hay que sacarle provecho. Que valga, sí, que valga lo que está pagando, claro. Sí. Bueno, pues muchas gracias. Con mucho gusto. Siempre acuérdense, si tienen preguntas, nosotros estamos aquí de lunes a viernes de ocho de la mañana a ocho de la noche, hora del este. Por ejemplo, aquí a estas horas son las seis. Allá me imagino que son las qué? ¿Las tres? ¿Las dos? Las tres. Ajá, exacto. Entonces, y siempre va a haber alguien que hable español. Oh, qué bueno. Bueno, pues. Muchachita, más gracias. Espero que tenga un muy feliz año-- fin de año. Ay, lo mismo ustedes. Cuídense mucho. La situación está muy difícil. Cuídense

mucho. Eh, muy importante que nos cuidemos. La gente está loca. Mucho cuidado allá afuera. Sí, de verdad. Ya, vea, yo llevo aquí en este país treinta y cinco años y nada... A mí me daba una tristeza anoche porque ya los niñitos ni salen al tricotris, ya los papás no los dejan salir o les da pereja salir con ellos. Y la situación está fuera tan rara, tan loca, tan... hay tanto desquiceo que yo digo bueno, ni culpados. Yo lo-- los muchachitos anoche los sacamos los de la casa, pero éramos como seis adultos con dos muchachitos, mijito. Parecían más, más respaldas que familia. Sí, sí, sí. Sí, de verdad. Habíamos dos, cuatro, seis, ocho. Ocho adultos pa dos muchachitos. Pero no importa porque es que ay, no. Hay tanta cosa y eso que yo vivo en un pueblito, pueblito. Ah, nosotros también, aquí en Moreno Valley no es muy grande. Moreno-- no, yo vivo... Ok, eh, mi hija la mayor vive en Greenville, que es más grandecito. Greenville, South Carolina. Yo vivo en Woodruff. Que no... Yo creo que allá habrá como cuatro mil habitantes. Cinco mil. Ustedes creen que siempre hay, buf, bastanticos. Unos ochocientos mil, creo. Y así es todo, mijito, sí. No, yo pongo mucho cuidado con los muchachitos, qué pecado. Si ellos son la luz de los ojos de uno. Sí, bueno, señora, señor, que tengan una feliz noche. Señor los bendiga. Que pasen una linda Navidad. Que pase muy rico. Recuerde mucho la tierrita, pero no se apachurren, que estamos en la tierra de las oportunidades. Eso sí. No se apague, tanta, tanta ayuda que nos has dado. Amén, amén. Con muchísimo gusto. Ante todo, pa'lante, pa'lante, ¿okey? Ay, eso sí, bueno, ahí nos vemos. Que estén muy bien. Hasta luego. Bendiciones. Ok, gracias. Lo mismo. Bye. Gracias. Bye. Y yo que no quería llamar. Ay, yo que no quería llamar. . Pero es que hágame el favor, que yo hubiera con-- la hubieran contestado la señora... Es que también hay unas que contestan... No, sí, pero te lo digo porque ella me habló dos veces. La primera y la segunda ya un poco-- Ya en la segunda llamé con la hijuela, pero yo estaba trabajando, yo no podía ir a contestar. Yo estaba en el break, no podía.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarse con Benefits Connect. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker\_2: Buenas tardes, mi nombre es Claudia Castillo.

Speaker speaker\_1: Señora Castillo, buenas tardes. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Eh, lo que pasa es que estoy en una, en una empresa que se llama Partners y tengo un servicio médico con ustedes y quisiera saber si mi servicio médico cobija, mmm, hacerme un físico.

Speaker speaker\_3: Anual.

Speaker speaker\_2: Anual .

Speaker speaker\_1: Disculpe. Ay, disculpe. Me, me regala... No, es que se me, se me fue el... la señal, no sé. Eh, ¿me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ubicarla en el sistema?

Speaker speaker\_2: Setenta, veintitrés.

Speaker speaker\_1: Muchas gracias... Señora Claudia Castillo, y por seguridad, por favor, me verifica su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: 24-115 Cottonwood Avenue, eh, apartamento Q200, Moreno Valley, California 92553 y el 24 de agosto de 1966.

Speaker speaker\_1: Gracias. ¿Y su correo electrónico es claudys\_forever at yahoo punto com? ¿Y su teléfono? ¿Nueve, cinco, uno, ocho, cero, siete, cinco, cuatro, cero, tres?

Speaker speaker\_2: Sí, también.

Speaker speaker\_1: Muchas gracias. Bueno, primera pregunta. Eh, usted, eh, debe tener dos tarjetas de, de cobertura médica, una que dice noventa grados y otra que dice APL.

Speaker speaker\_2: ¡Ay, Jesús! En serio, ¿y cómo así?

Speaker speaker\_1: No, pues, le pregunto, ¿sí le llegaron?

Speaker speaker\_2: Pues sí, tengo dos, para diez una mía y otra que tiene mi esposo.

Speaker speaker\_1: Ah, pero de las mismas, ¿verdad? Tiene dos de las mismas, no diferentes.

Speaker speaker\_2: No, dos de las mismas.

Speaker speaker\_1: Bueno, entonces, mire, vamos a empezar por ahí. Le voy a mandar primero que todo las tarjetas. Creo que la que usted debe tener en este momento es la que dice noventa grados.

Speaker speaker\_2: ¿Y dónde dice noventa grados?

Speaker speaker\_1: En la tarjeta, en alguna parte adelantito debe decir ninety, ninety degrees, como noventa y degrees.

Speaker speaker\_2: Sí, sí, sí, sí lo tiene.

Speaker speaker\_1: Ok, bueno. Esa es la tarjeta de cuidado preventivo. Esta es la que usted va a utilizar para ir a que le hagan el chequeo médico. En esa tarjeta hay un número... Es que estoy esperando que me descargue, pero se demora esta vida y la otra. Hay un número, am... Oh, espéreme aquí también, debe estar, un momentito... Ok. Eh, eh, en esa tarjeta hay un número de teléfono que dice: To locate parti-- para localizar proveedores participantes.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Debe estar como en la partecita de atrás, ¿sí lo ve?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Bueno.

Speaker speaker\_2: Llamé... Sí, no-noventa grados Beneficios, un teléfono ochocientos.

Speaker speaker\_1: ¿Ochocientos, cuatro, cinco, cuatro, cinco, dos, uno, ocho?

Speaker speaker\_3: No, ese no es.

Speaker speaker\_2: No.

Speaker speaker\_3: Ah, disculpe, aquí estoy con, con, con mi esposa porque ella me tiene a mí también, buh, en la cobertura.

Speaker speaker\_1: Sí, no hay ningún problema, no hay ningún problema. ¿Qué número es el que tiene ahí?

Speaker speaker\_2: No, sí, ya vi el número que dices tú.

Speaker speaker\_1: Cuatro, cinco, cuatro, cinco, dos, uno, ocho.

Speaker speaker\_2: Ajá, sí.

Speaker speaker\_3: Sí, estaba por ahí también.

Speaker speaker\_1: Bueno. Bueno, ese número de teléfono, ahí es donde usted... Bueno, acuerde que este seguro está como partido en dos partes, una parte es para lo que es indemnización hospitalaria y la otra parte es para lo que es prevención y visitas al médico. Lo que es prevención y visitas al médico está cubierto con la tarjeta que usted tiene en su mano en este momento.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: La otra que le voy... Claudia Castillo. La otra que le estoy aquí preparando para mandarle es la de... Es la de indemnización hospitalaria, o sea, como para ir a emergencias, eh, como para ir en una hospitalización, una cirugía, algo así, esa es la que le ayuda a cubrir algo, no mucho, pero si algo le ayuda a cubrir. La que es-- la que le estoy mandando en este momento, sino que es que está más lento el sistema a esta hora. Entonces-

Speaker speaker\_2: Es el viernes, sí.

Speaker speaker\_1: La computadora lo sabe . Bueno, entonces-

Speaker speaker\_3: ¿De Colombia?

Speaker speaker\_1: Diga. Pues claro que sí, ustedes también, sí, señor . Venimos del mismo barco . ¿De qué parte de Colombia son ustedes?

Speaker speaker\_2: De Cali.

Speaker speaker\_1: ¿Sí? Yo soy de Pereira.

Speaker speaker\_3: Ah, cerca .

Speaker speaker\_1: De Pereirita, sí, somos ahí decían y todo, nosotros bailamos salsa y guasca, de todo .

Speaker speaker\_3: Algo así.

Speaker speaker\_1: Hasta el coto ese calentaba, nosotros calentábamos la mitad. Bueno, entonces, mire, yo le estoy aquí mandando su tarjeta, la de, la de la médica, la del hospital indemnity. Esa no pide... esa no necesita que esté en la red de ellos, peero la que usted tiene en su mano, esa sí pide que esté en la red de ellos o si no no les... Claudia, o si no, no les va a cubrir nada de lo que necesitan. Entonces, le voy a explicar claramente, eh, qué es lo que tiene que hacer. Cuando usted llame a ese número de teléfono que yo le acabé de decir, el ochocientos, cuatro, cinco, cuatro, cinco, dos, uno, ocho, ahí le van a pedir... Eh, bueno, hay varias formas dependiendo de la operadora. O le piden que, que mande el número del código postal de donde vive o le piden la dirección completa, alguna cosa así. Y le van a mandar creo que un mensaje de texto. Con una lista de médicos, una chorreta de médicos que aceptan este seguro. Yo en lo personal, lo que hago siempre es que empiezo desde el que está más cerquita, porque esos médicos son los que están cerca de su área. Entonces yo empiezo desde el que está más cerquita y empiezo a llamar. No porque ahí diga que acepta, no quiere decir que acepta. ¿Por qué? Por ejemplo, digamos que le dice Medical Associated, ¿verdad? Entonces usted llama Medical Associated. Ay, no, y ahí dice que sí, que lo aceptan y usted se va segura de que lo aceptan y llega allá, pues resulta que en Medical Associated puede haber tres, cuatro o cinco diferentes doctores y de esos dos lo aceptan y los otros dos no. Entonces yo, bueno, yo siempre he dicho que la seguridad no duele. Entonces yo siempre llamo y recontra requeteverifico. Pues yo no quiero pagar por no conocimiento. Entonces yo le aconsejo a usted, llame, verifique. Ah, que sí, sí aceptamos el... Recuerde que el network o la red de ustedes se llama Multiplan. Se llama así. Hay multiplanes. Cuando ustedes llaman, ustedes dicen: Bueno, necesito un médico que acepte la red multiplan. Este médico lo acepta. O pues que si lo aceptan, le cubre todo lo que ellos... Eh... Eh... Los beneficios que ellos dan se los cubre 100%, entre ellos incluido el examen físico anual. Le cubre mamografía, Papanicolau, o sea, la citología. Le cubre vacunas, le cubre anticonceptivos, le cubre las aspirinas, la del medicamento para bajarla del colesterol, creo que sí, las estatinas. ¿Qué más le digo yo a este que le cubre aquí? Esa es la tarjeta que tiene. Le cubre prescripciones médicas, sí, le cubre visitas al médico, eh... pero video llam-- como video llamadas. Digamos que ay, es que tengo el, el, el, tengo la mirada china, ¿no? Y no quiero manejar, a ver si no me siento bien. Entonces, usted puede llamar y hacer una videollamada y le hacen el chequeo por el teléfono y le dicen: Ay, vaya, ¿cuál es su farmacia? Pues que está lo que... Vaya allá y allá le dan la fórmula, le dan la prescripción médica, la mandan directo a la farmacia. Para mí eso es una ayuda, porque muchas veces no paga ir hasta donde el médico. Pero también recuerde que con la tarjeta que le acabé de mandar dice APL y usted puede ir a visitas físicas al doctor con esa tarjeta. El copago para ir al médico son diez dólares por visita y tiene cuatro visitas al año cada uno de ustedes.

Speaker speaker\_4: Disculpe que fue que recibió una llamada. Y tengo una pregunta que sí se la respondió a mi esposa.

Speaker speaker\_1: Dígame.

Speaker speaker\_4: Yo para pedir la cita con un médico que me quede aquí cerca, ¿yo cómo llego a ese punto en el que puedo mirar qué médicos hay?

Speaker speaker\_1: Bueno, ¿y qué visita va a ser? ¿Preventiva o médica?

Speaker speaker\_4: No, una, una, una cita médica para que me hagan un chequeo general, lo que llaman aquí un físico, de azúcar, colesterol y todas esas cosas.

Speaker speaker\_1: Ese, ese es con la tarjeta que tiene su señora en la mano, con la que dice noventa grados. Y esa es la que tiene el número de teléfono que yo les di ahora. Usted llama a ese número de teléfono y dice que necesita un médico que esté cerca de su área. Ellos le piden el código postal o la dirección completa, no sé bien, y usted les da esa información. Ellos le mandan una lista de médicos y ya de ahí usted tiene que empezar a llamar a cada médico y preguntar, a los que ellos le mandan. ¿Usted acepta el multiplano? Pues que sí, queda a tres millas, a dos millas, queda a tres cuadras. Bueno.

Speaker speaker\_4: Ah, okey.

Speaker speaker\_1: Y ya de ahí usted llama al médico y hace la cita. Necesito que me hagan un favor. ¿Ustedes pueden mirar el correo mientras estamos en el teléfono para yo verificar si les llegó la tarjeta?

Speaker speaker\_4: ¿Le llegó a ella o a mí también?

Speaker speaker\_1: El correo electrónico que tenemos aquí, claudys\_forever at yahoo.com.

Speaker speaker\_5: ¿Dice info ID card?

Speaker speaker\_1: Exacto, ahí está. Cuando usted abre ese correo, ahí debe haber un archivo PDF. Cuando le hace clic al archivo, ahí le sale la tarjeta. De todas formas, acabo de mandar también una petición para que le manden esa carta, eh, pues la, la, la copiadura. ¿Cómo se le llama eso? La, la... Una original, que se la manden a la casa. Eso se demora como dos o tres semanas para llegarle. Pero es la copia exacta de la que tienen ahí en sus manos. Y entonces pueden usarla como si fuera la tarjeta normal, la que tienen ahí en la mano.

Speaker speaker\_4: Ah, okey.

Speaker speaker\_1: Bueno, cuéntenme qué otra pregunta tienen para mí. Logren que estamos en oferta.

Speaker speaker\_5: Aprovechen que es viernes.

Speaker speaker\_1: Sí, sí, sí, sí.

Speaker speaker\_4: Es bueno que nos entendemos porque juemadre, cómo batalla uno aquí con los mexicanos.

Speaker speaker\_1: No, y no crea, yo me mido mucho para hacerme chanzas porque yo soy muy ticharachosa y hay gente que pues no la entiende y se molestan. Y entonces ya me han llamado, me han halado las orejas por eso un par de veces.

Speaker speaker\_4: Bueno, nosotros no vamos a hacerlo.

Speaker speaker\_1: Muchas gracias.

Speaker speaker\_5: Te hago una pregunta.

Speaker speaker\_1: Dígame.

Speaker speaker\_5: Eso del copago de diez dólares es solamente para la indemnización hospitalaria?

Speaker speaker\_1: No.

Speaker speaker\_5: O... No, es para...

Speaker speaker\_1: Eso... el copago de diez dólares es para las visitas al médico, visitas físicas, si está enfermo. Okay, les pregunto algo. ¿Ustedes tienen su guía de beneficios con ustedes o no? Como el librito ese donde le dicen: te cubre esto o aquello.

Speaker speaker\_6: Lo tuvimos, pero creo que se nos perdió, porque nos lo dieron el año pasado. Este año no nos llegaron, no nos llegó el libro.

Speaker speaker\_1: Ok, mire, lo que vamos a hacer, le voy a mandar una copia al correo electrónico, ¿ok?

Speaker speaker\_6: Ah, ok.

Speaker speaker\_1: Entonces, yo le voy a enseñar cómo es que se maneja esa guía de beneficios expresiva. Aquí la tengo...

Speaker speaker\_7: Ay, sí, yo vi, me corrió esas hojas y casi lloré porque no entendía qué decir.

Speaker speaker\_1: No, si se los voy a mandar en español.

Speaker speaker\_6: Ah, bueno, mejor todavía.

Speaker speaker\_1: Claro, entonces que... A veces, al principio uno aquí le da como a los perros en miss, uy, no.

Speaker speaker\_7: Ay, sí.

Speaker speaker\_1: Yo por un año completico comí chicken dinner porque no sabía pedir más nada. Y ahorita detesto el pollo, no quiero saber, después hay que ser cago. Un pedazo de pollo es un pedazo de pollo y me huele, me de todo, ay no. Sígame perdon.

Speaker speaker\_6: Me iba por combo.

Speaker speaker\_1: ¿iba cómo?

Speaker speaker\_8: Combo number one, combo number two.

Speaker speaker\_1: Oh, los combos, sí, sí, sí. Bueno, sí, también ayuda.

Speaker speaker\_6: Ayudaba un poquito en esa. Ahorita ya un poquito más relajado.

Speaker speaker\_1: Ya, ahorita ya hay más gentecita que haga español, ya escuchas como un poquito más fácil. ¿Dónde está? Aquí. Spanish. Ok, ahí se los mandé, le llega como en un minutico.

Speaker speaker\_6: Ah, bueno.

Speaker speaker\_1: El plan que ustedes tienen, se los voy a explicar. Siempre básense en el número de la página, en la parte de abajo, porque arriba dejan una que otra página blanca a propósito, y entonces si uno cuenta por páginas, nunca le va a dar el número. Pero si usted mira en la parte de abajo de la página, usted va a ver número dos, tres. El plan que ustedes tienen es el tres. En esa página número tres dice Resumen de los Beneficios y está como dividido por unas zonas grisesitas. La primera zona que dice Stay healthy MS enhanced, la primera parte donde dice cuidado preventivo, dice las visitas al médico. Bueno, toda esta primera parte, esa es con la tarjeta de 90 grados, 90 grados. Y de ahí la tercera y cuarta zona que dice productos adicionales de seguro, indemnización hospitalaria y productos adicionales de seguro de accidentes. Es esas dos son con la tarjeta APL, la que le mandé por el correo electrónico. O sea, ¿la página cuatro? La tres. ¿La tres? Sí, señora, la página número tres. ¿La página tres es para qué? Ahí es donde está la descripción de su beneficio. Ese es el plan que ustedes escogieron, el Stay Healthy and Mece Enhance. Ajá. Ya, ya, ya. Su mano izquierda dice beneficio y a la derecha dice stay healthy a mi ciencia enhanced, ¿verdad? Sí. A la izquierda dice qué es lo que cubre, a la derecha le dice cuánto. Por ejemplo, cuidado preventivo. Dice normas recomendadas por la ACA. Aca es la Affordable Care Act, el acta de cuidado affordable, que es un poco más económico. Esa explicación de esa parte, es que mejor dicho, les voy a mandar derechito para la que es. Vayan a la 10 y a la 11. Lo que haya arriba no cabe toda esta información. Ya fui a la 10. Todo lo que está en la 10 y todo lo que está en la 11, eso va bajo la tarjeta 90 grados. Si ustedes ven, ahí hay unos websites. Ahí dice [www. Healthcare. Compreventivecarewomanandpreventivecareadult](http://www.Healthcare.Compreventivecarewomanandpreventivecareadult). Ahí les da toda la lista de lo que les cubre. La gente lee nomás lo que hay en la paginita y creen que eso es todo, no les cubre más.

Speaker speaker\_7: The woman y el del... Ya vi la página.

Speaker speaker\_1: Ese es el del 90 grados, ¿verdad? Vamos a volver a subir a la página número tres, por favor. Ahí donde dice servicios de valor agregado, adicionales de ahorros, productos adicionales de seguro, indemnización hospitalaria y productos adicionales de seguro de accidentes. Todo eso es con la tarjeta de APL, la que le mandé al correo. La parte de arriba, la de 90 grados, es la única que requiere que vayan a los médicos que están en la red de ellos. Si no van a los médicos y si va para otro médico, pues por fuera de la red no les van a cubrir nada. Entonces, no vale la pena.

Speaker speaker\_7: Entonces, eso sí ya son llamando al teléfono que me diste y pidiendo la...

Speaker speaker\_1: Recuerde que cada tarjeta tiene número de teléfono para poder ubicar en doctores, porque pues uno muchas veces, así no le piden un network, una red de ellos, uno quiere saber qué médicos están más cerca.

Speaker speaker\_4: No, sí, y es que teníamos la costumbre antes con el otro servicio que teníamos de hacernos un chequeo anual y ya este año no nos lo pudimos hacer porque empezó a-- pues, cómo.

Speaker speaker\_1: No, pero ya, ya pueden ir con ese.

Speaker speaker\_4: Sí.

Speaker speaker\_1: El médico que está en la red y hágale. Ah, bueno, ¿ves? Y díganme fuera de eso, ¿algo más en lo que les pueda ayudar esta noche?

Speaker speaker\_4: No, ha sido de mucha ayuda. Por Dios, nos sacó de la, de la, de la oscuridad en la que estábamos con esto porque nunca supimos cómo usar este servicio y nuestro empleador tampoco sabe. Lo de Re-- los de Recursos.

Speaker speaker\_1: Ay, Dios mío bendito. Los de Recursos, a manos menos.

Speaker speaker\_4: No, peor que nosotros. Si a cada rato nos, nos mandaban para una cosa y pa la otra y ninguna funcionó.

Speaker speaker\_1: Sí, cabe. Mire todo el tiempo que llevan pagándolo. No, sáquenle, sáquenle pelos a eso. Que valiera el dinero. Sí.

Speaker speaker\_4: Claro, hay que hacerlo. Hay que hacer, hay que sacarle provecho.

Speaker speaker\_1: Que valga, sí, que valga lo que está pagando, claro.

Speaker speaker\_4: Sí. Bueno, pues muchas gracias.

Speaker speaker\_1: Con mucho gusto. Siempre acuérdense, si tienen preguntas, nosotros estamos aquí de lunes a viernes de ocho de la mañana a ocho de la noche, hora del este. Por ejemplo, aquí a estas horas son las seis. Allá me imagino que son las qué? ¿Las tres? ¿Las dos?

Speaker speaker\_4: Las tres.

Speaker speaker\_1: Ajá, exacto. Entonces, y siempre va a haber alguien que hable español.

Speaker speaker\_4: Oh, qué bueno. Bueno, pues. Muchachita, más gracias. Espero que tenga un muy feliz año-- fin de año.

Speaker speaker\_1: Ay, lo mismo ustedes. Cuídense mucho. La situación está muy difícil. Cuídense mucho. Eh, muy importante que nos cuidemos. La gente está loca. Mucho cuidado allá afuera. Sí, de verdad. Ya, vea, yo llevo aquí en este país treinta y cinco años y nada... A mí me daba una tristeza anoche porque ya los niñitos ni salen al tricotris, ya los papás no los dejan salir o les da pereja salir con ellos. Y la situación está fuera tan rara, tan loca, tan... hay tanto desquiceo que yo digo bueno, ni culpales. Yo lo-- los muchachitos anoche los sacamos los de la casa, pero éramos como seis adultos con dos muchachitos, mijito.

Speaker speaker\_4: Parecían más, más respaldas que familia.

Speaker speaker\_1: Sí, sí, sí. Sí, de verdad. Habíamos dos, cuatro, seis, ocho. Ocho adultos pa dos muchachitos. Pero no importa porque es que ay, no. Hay tanta cosa y eso que yo vivo en un pueblito, pueblito.

Speaker speaker\_4: Ah, nosotros también, aquí en Moreno Valley no es muy grande.

Speaker speaker\_1: Moreno-- no, yo vivo... Ok, eh, mi hija la mayor vive en Greenville, que es más grandecito. Greenville, South Carolina. Yo vivo en Woodruff. Que no... Yo creo que allá habrá como cuatro mil habitantes. Cinco mil. Ustedes creen que siempre hay, buf, bastanticos. Unos ochocientos mil, creo. Y así es todo, mijito, sí. No, yo pongo mucho cuidado con los muchachitos, qué pecado. Si ellos son la luz de los ojos de uno. Sí, bueno, señora, señor, que tengan una feliz noche. Señor los bendiga. Que pasen una linda Navidad. Que pase muy rico. Recuerde mucho la tierrita, pero no se apachurren, que estamos en la tierra de las oportunidades.

Speaker speaker\_4: Eso sí.

Speaker speaker\_9: No se apague, tanta, tanta ayuda que nos has dado.

Speaker speaker\_1: Amén, amén. Con muchísimo gusto. Ante todo, pa'lante, pa'lante, ¿okey?

Speaker speaker\_9: Ay, eso sí, bueno, ahí nos vemos.

Speaker speaker\_1: Que estén muy bien. Hasta luego. Bendiciones.

Speaker speaker\_9: Ok, gracias. Lo mismo. Bye.

Speaker speaker\_1: Gracias. Bye.

Speaker speaker\_9: Y yo que no quería llamar. Ay, yo que no quería llamar. . Pero es que hágame el favor, que yo hubiera con-- la hubieran contestado la señora...

Speaker speaker\_4: Es que también hay unas que contestan... No, sí, pero te lo digo porque ella me habló dos veces. La primera y la segunda ya un poco--

Speaker speaker\_9: Ya en la segunda llamé con la hijuela, pero yo estaba trabajando, yo no podía ir a contestar. Yo estaba en el break, no podía.