

## Transcript: Sara

**Marulanda-5978997133066240-4954995319029760**

### Full Transcript

Gracias por comunicarse con Beneficence Care. Le habla Sara, ¿podría darme su nombre, por favor? Buenos días, Sara. Mi nombre es Donald Soto. Hola, señor Soto, buenos días. ¿Cómo le puedo ayudar? Eh, sí, quiero hacerles una consulta. Claro. Bueno, yo tengo mi seguro con ustedes, ah, con ustedes. Eh, quisiera yo ver la posibilidad de incluirle en mi, en mi seguro de salud a mi esposa. ¿Habría la posibilidad? Ok, tendría que mirar su cuenta para saber si es posible o no. ¿Me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social y el nombre de la agencia con la que trabaja? A ver, espéreme un ratito, le voy a dar mis cuatro números de mi seguro social. Es el... 8975. Ocho, nueve, siete, cinco. Ok. ¿Y la agencia? Partner, eh, Personnel. Ok, muchas gracias. Señor Donald Donato Soto, y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento. Claro, eh, yo vivo en la ocho, cero, nueve Indiana Avenue, en Waukegan, Illinois. Mi código postal es el sesenta, cero, ochenta y cinco, y nací el 5 de enero de 1967. Ok. Eh, ¿usted se ha mudado? Ok. No, porque es que la dirección que tengo aquí es como un poquito diferente. Deme un momentito y yo miro. No, no me he mudado en tres años que vivo acá. Ok. ¿Usted me dijo ocho, cero, nueve? Disculpe, yo entendí siete, cero, nueve. Y es Avenue, es una calle. Street. Ok. Ocho, cero, nueve- Es Indiana Street, Indiana Street o Avenue, no hay ningún problema. Ok, ¿y qué número de apartamento? El número uno, en el piso de abajo. Ok, Waukegan, Illinois. Ok, ¿y su correo electrónico-- electrónico es qdonato71 arroba gmail punto com? Así es. Mmm. Teléfono nueve, cero, ocho, cuatro, dos, cinco, quince, sesenta y siete. Correcto. Muchas gracias. Vamos a mirar. Ok. Ah, mmm... Bueno, usted está fuera de su periodo de inscripción personal. Eh, le pregunto, eh... ¿Durante los últimos treinta días, eh...? Ok, su-- pero es que usted tiene a su esposa en el seguro de group accident, dental y en el de visión. ¿Quieres ponerla así en el de médico? Ok. Entonces, usted que está-- Sí, está fuera del open enrollment. Eh... Dame un minutito, yo miro algo aquí, ¿sí? Por favor. Gracias. Quiero verificar una información. Disculpe que se demora mucho esto para descargar. Mmm. ¿Usted se inscribió cuando llegó a trabajar? ¿O usted cómo se inscribió? Yo me inscribí, eh, como se llama... Ya en el trabajo. ¿Sí? Ok. Sí, le entiendo. Me imagino que la cobertura... Mire, yo me inscribí en octubre del año anterior y me empezaron a descontar, pero obviamente después me, me volvieron a... Me devolvieron los descuentos y me empezaron nuevamente a descontar desde enero. Ok, sí, por eso estaba preguntando. Exacto. Porque yo re-- yo asumí que era porque el periodo empezaba en enero, ¿sí? No podían descontarme desde octubre, porque yo me inscribí en octubre, y por eso me devolvieron de octubre lo que me descontaron en octubre, noviembre y diciembre, y nuevamente me empezaron a descontar en enero. Ok, gracias por la información. Estaba un poquito confundida, pero bueno, yo le-- lo que pasa es que usted está fuera de su periodo de inscripción. Eh... ¿Usted... ha tenido algún bebé? ¿Durante los últimos treinta días ha nacido

un bebé? No, no, para nada. Ni, ni, ni he ocupado el seguro. Es más, recién ahorita acabé de llamar al número que tengo en mi tarjeta para que me den una cita con un médico primario. Recién- Lo que estoy tratando de... Estoy tratando de ver es si tiene algún evento de vida que le ayude a calificar para inscribirla fuera de, de, del periodo de inscripción, pero, pues si me dice que no ha sucedido nada de eso, no, le tocaría ya esperar hasta que tengan la próxima-- la compañía tenga el próximo open enrollment, y eso va a ser hasta octubre. ¿Y cómo sería un evento... un evento que quieren? Que los eventos de vida... Los eventos de vida son los siguientes: que durante los últimos treinta días se haya casado, se haya divorciado, haya tenido un bebé, haya adoptado un niño o que usted involuntariamente haya perdido cobertura con otra compañía. Eh, para poderla poner a ella tendría que-- ser-- que si hubieran tenido un bebé y usted pueda hacer los cambios y ya ponerla a ella y al, y al bebé, si lo, si lo aprueban, ¿verdad? Porque yo solo le doy la información, ya ellos son los que lo aprueban. Pero si no ha habido un bebé, eh, por divorcio, obviamente que no, no la puede poner. Y si están casados, es hace más de tres-- de un mes, hace más de treinta días. Entonces, esas otras formas no aplican. Lo único que le queda es ya esperar hasta que tengan el próximo, eh, open enrollment de la compañía, que va a ser hasta octubre. En octubre, o sea, en octubre puedo nuevamente. Bueno, me tocará estar. Me tocará estar. Lo siento mucho, qué pena. No, no se preocupe. Vamos a ver cómo vamos a hacer hasta mientras. Ya, la primera. La segunda. Mire, yo quiero ocupar el seguro oftalmológico y dental y llamé a un teléfono y no me supieron explicar muy bien la situación. Me imagino... Yo-Yo trabajé en seguros en mi país, yo sé cómo se maneja la situación. Entonces, yo lo que quiero saber es que ustedes deben tener una cadena de prestadores de servicio en lo que es oftalmología y odontología, ¿no es cierto? O sea, doctores de odontólogos y doctores optome-- optometristas, ¿no es cierto? Que tienen sus negocios. Entonces, yo le dije a la señorita que me atendió que si podrí-- me podría enviar un listado de acuerdo a dónde yo vivo, como hicieron hace un momento para darme... Para poder atenderme con un médico primario, solo les di mi número de, de, eh, código postal y me enviaron un listado a mi correo de los prestadores de servicios a los que puedo yo ir para que me atiendan. Lo mismo pensaría yo que debe ser con el seguro dental y el seguro oftalmológico, que aquí tienen unos prestadores de servicios. Entonces, yo quisiera ver cómo puedo yo utilizar eso, porque lo que me dijo la señorita es que yo podía ir a cualquier, eh, optometrista, a cualquier odontólogo y podía aplicar el seguro, pero yo creo que eso es imposible. Ok, eh, en general. Eh, primero que todo, ellos no piden el network. Los que, los que... Ok, lo que usted está diciendo se llama network, la red, la red con la que ellos trabajarían de proveedores, exacto. Eh, para la visión y para el dental, ellos no piden network, no tienen red, no, no exigen que estén dentro de la red. Pero sí hay algunos sitios que ellos mencionan que es donde de fijo, de fijo lo aceptan, como son Costco Optical, Walmart, Sam's Club, eh, Vision Works. Eh, pero hay un... ¿Qué número usted marcó para que le dieran la información? El número que está aquí en esta tarjeta. ¿En la tarjeta de visión? Acuérdesse que son diferentes tarjetas. Sí, una de visión y en la de, y en la de dental, sí. Mmm, ahí yo apliqué. Ok, usted debe tener la médica, la de visión y la dental. Tres tarjetas. ¿Cuántas tiene? Así es. Tengo cuatro, porque también hay la del, la del optometrista. No, no, espéreme. Es que les mandan dos por la de visión y dos de la... Eh, le mandan dos de dental y dos médicas. Y la de visión es aparte, esa es diferente, es como unos cuadritos azules que dice MetLife. Sí, sí, la de visión es aquí. En las otras tengo las, las otras, sí. Tengo tres tarjetas, más la de mi esposa, obviamente. Tengo la de Voluntary Dental

y tengo la otra que es de salud. Ok, déjeme que yo estoy tratando de descargarla, ah, para poderle dar, eh, la inf-- la información de cómo encontrarla ahí en la tarjeta, ¿verdad? Mmm, porque atrás tengo unos números, ¿no es cierto? Sí. ¿Y esos fueron los números que usted marcó? A ver, ¿en el de dental? Sí, sí, sí. En el de dental, sí le marqué el número que está ahí atrás. Ahí es donde me contestaron y la señorita me dijo que me puedo... Mire, usted me acaba de dar mayor información en lo de la visión. Yo ya sé que puedo irme a Sam's, a Costco o a Walmart, ¿no es cierto? Si puedo aplicar el seguro allí. Eso, y ahí hay el número ese que hay atrás en la tarjeta de MetLife que dice 1-800-615-1883. Ahí dice que, que le pueden dar información para proveedores. También puede ir online. Ahí en la tarjeta dice si va a, a, a, al servicio online, usted puede entrar a [www.metlife.com](http://www.metlife.com), es, diagonal, my benefits. Mmm, aquí ya tengo justo la tarjeta que me dice Group Voluntary Dental, que tengo con mi esposa. Entonces, voy a manejar esta tarjeta porque acá tengo unos números telefónicos, tengo un fax y tengo una página que dice [www.ampublic.com](http://www.ampublic.com). Bueno, vea, permítame, terminamos con la de visión y seguimos con lo de la dental, ¿verdad? Él le estaba diciendo, en el website de MetLife, usted-usted escoge un... Ahí en las selecciones le va a decir que, eh, hay una selección que dice BV, VSP, VSP, usted escoge ese y ahí le van a decir, después, ahí le dan la opción de cómo encontrar más proveedores que estén cerca. Pero ya sabemos, Costco Optical, Walmart, Sam's Club y Superior Vision, de fijo, de fijo, de fijo, le recién la, la cobertura médica-- dental. Ahora, la de visión. De visión, ajá. Sí, disculpa. Ahora, para la dental, ellos no piden network. Usted va al dentista... Como ellos cubren, es un, un, un plan fijo, un va-- un valor fijo. Ellos no, eh, no están de que después del, del deducible, cuando alcance el, el, el... I mean, después del copago y cuando alcance el deducible... No, no, no, no, no. Si aquí, así vaya a un den-- a un odontólogo que diga que no le recibe este plan, usted va, se hace lo que tenga que hacer y le manda el claim a EPL o a APL y ellos le van a devolver el dinero que ellos cubrirían por esa, eh, por esa cobertura, por ese servicio que ellos le vayan a dar. So, por eso es que ellos no tienen una red de odontólogos. Ok, o sea, ellos me hacen una devolución de-- Un reembolso, sí. Me hacen el, el reembolso de, de lo-- de la cobertura que-- de lo que ellos cubrían. Exacto. Yo, yo pago, yo, yo pago la factura, ¿no es cierto? Pero ellos me dan un reembolso de lo que me cubre. Lo demás, obviamente, lo asumo yo. Sí, comprendo, comprendo, ajá. Sí. Así es como funciona el dental. Por eso ellos no tienen una red. Ok, bueno, pues ya estoy muy claro. Qué bueno, gracias a Dios.

Pregunta: ¿usted ya tiene su tarjeta médica? Parece como la dental, pero dice Hospital Indemnity abajo. A ver, aquí digo... Tengo una... Que dice: "Coverage individual, limited benefits, MediPlan big--" Ok, ese ya lo tiene. ¿De acuerdo? Y tengo la otra que dice lo mismo. Sí, sí, sí. Tiene Hospital Indemnity, esa es la de médica. Y la otra dice Carrington o Carrington, esa es la dental. Sí, ajá. Tengo la Blue-- la Carrington, sí, tengo la Carrington y tengo la, la otra, y también la de la visión. Pero tengo dos que dicen del multiplan. Me ha venido dos de la misma, del Limited Benefits MediPlan Big. Tengo dos igualitos. Sí, por lo general son dos. Sí, señor, le mandan dos, pero no son diferentes, sino que es para que tengan su billetera y el otro en el caso, probablemente una carta. Sí, está bien. Sí, tengo todos los specials médicos. Ok, señor Soto. Ah... Yo, Sara, le agradezco muchísimo, le agradezco muchísimo, me ha, me ha sacado de mis dudas y ya sé qué es lo que tengo que hacer. Con muchísimo gusto, señor Soto, ha sido un placer. Si tiene más dudas, solo vuélvanos a llamar. Estamos aquí de lunes a viernes de ocho de la mañana a ocho de la noche, hora del este. Es usted muy amable y, por su acento, veo que es colombiana, ¿no es

cierto? Sí, señor . Claro, yo, yo sé cómo son en Colombia. La atención al cliente es primordial allá y me gusta mucho eso. Muchas gracias- Le agradezco mucho la-- Que esté muy bien, señor Soto. Un gusto atenderte. Un gusto. Muchas gracias. Buen día. Igualmente. Bye, igualmente. Hasta luego. Hasta luego. Hasta luego.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por comunicarse con Beneficence Care. Le habla Sara, ¿podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker\_1: Buenos días, Sara. Mi nombre es Donald Soto.

Speaker speaker\_0: Hola, señor Soto, buenos días. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Eh, sí, quiero hacerles una consulta.

Speaker speaker\_0: Claro.

Speaker speaker\_1: Bueno, yo tengo mi seguro con ustedes, ah, con ustedes. Eh, quisiera yo ver la posibilidad de incluirle en mi, en mi seguro de salud a mi esposa. ¿Habría la posibilidad?

Speaker speaker\_0: Ok, tendría que mirar su cuenta para saber si es posible o no. ¿Me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social y el nombre de la agencia con la que trabaja?

Speaker speaker\_1: A ver, espéreme un ratito, le voy a dar mis cuatro números de mi seguro social. Es el... 8975. Ocho, nueve, siete, cinco.

Speaker speaker\_0: Ok. ¿Y la agencia?

Speaker speaker\_1: Partner, eh, Personnel.

Speaker speaker\_0: Ok, muchas gracias. Señor Donald Donato Soto, y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: Claro, eh, yo vivo en la ocho, cero, nueve Indiana Avenue, en Waukegan, Illinois. Mi código postal es el sesenta, cero, ochenta y cinco, y nací el 5 de enero de 1967.

Speaker speaker\_0: Ok. Eh, ¿usted se ha mudado? Ok. No, porque es que la dirección que tengo aquí es como un poquito diferente. Deme un momentito y yo miro.

Speaker speaker\_1: No, no me he mudado en tres años que vivo acá.

Speaker speaker\_0: Ok. ¿Usted me dijo ocho, cero, nueve? Disculpe, yo entendí siete, cero, nueve. Y es Avenue, es una calle. Street. Ok. Ocho, cero, nueve-

Speaker speaker\_1: Es Indiana Street, Indiana Street o Avenue, no hay ningún problema.

Speaker speaker\_0: Ok, ¿y qué número de apartamento?

Speaker speaker\_1: El número uno, en el piso de abajo.

Speaker speaker\_0: Ok, Waukegan, Illinois. Ok, ¿y su correo electróni-- electrónico es qdonato71 arroba gmail punto com?

Speaker speaker\_1: Así es. Mmm.

Speaker speaker\_0: Teléfono nueve, cero, ocho, cuatro, dos, cinco, quince, sesenta y siete.

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Muchas gracias. Vamos a mirar. Ok. Ah, mmm... Bueno, usted está fuera de su periodo de inscripción personal. Eh, le pregunto, eh... ¿Durante los últimos treinta días, eh...? Ok, su-- pero es que usted tiene a su esposa en el seguro de group accident, dental y en el de visión. ¿Quieres ponerla así en el de médico? Ok. Entonces, usted que está-- Sí, está fuera del open enrollment. Eh... Dame un minutito, yo miro algo aquí, ¿sí? Por favor.

Speaker speaker\_1: Gracias.

Speaker speaker\_0: Quiero verificar una información. Disculpe que se demora mucho esto para descargar. Mmm. ¿Usted se inscribió cuando llegó a trabajar? ¿O usted cómo se inscribió?

Speaker speaker\_1: Yo me inscribí, eh, como se llama... Ya en el trabajo. ¿Sí?

Speaker speaker\_0: Ok. Sí, le entiendo.

Speaker speaker\_1: Me imagino que la cobertura... Mire, yo me inscribí en octubre del año anterior y me empezaron a descontar, pero obviamente después me, me volvieron a... Me devolvieron los descuentos y me empezaron nuevamente a descontar desde enero.

Speaker speaker\_0: Ok, sí, por eso estaba preguntando. Exacto.

Speaker speaker\_1: Porque yo re-- yo asumí que era porque el periodo empezaba en enero, ¿sí? No podían descontarme desde octubre, porque yo me inscribí en octubre, y por eso me devolvieron de octubre lo que me descontaron en octubre, noviembre y diciembre, y nuevamente me empezaron a descontar en enero.

Speaker speaker\_0: Ok, gracias por la información. Estaba un poquito confundida, pero bueno, yo le-- lo que pasa es que usted está fuera de su periodo de inscripción. Eh... ¿Usted... ha tenido algún bebé? ¿Durante los últimos treinta días ha nacido un bebé?

Speaker speaker\_1: No, no, para nada. Ni, ni, ni he ocupado el seguro. Es más, recién ahorita acabé de llamar al número que tengo en mi tarjeta para que me den una cita con un médico primario. Recién-

Speaker speaker\_0: Lo que estoy tratando de... Estoy tratando de ver es si tiene algún evento de vida que le ayude a calificar para inscribirla fuera de, de, del periodo de inscripción, pero, pues si me dice que no ha sucedido nada de eso, no, le tocaría ya esperar hasta que tengan la próxima-- la compañía tenga el próximo open enrollment, y eso va a ser hasta

octubre.

Speaker speaker\_1: ¿Y cómo sería un evento... un evento que quieren?

Speaker speaker\_0: Que los eventos de vida... Los eventos de vida son los siguientes: que durante los últimos treinta días se haya casado, se haya divorciado, haya tenido un bebé, haya adoptado un niño o que usted involuntariamente haya perdido cobertura con otra compañía. Eh, para poderla poner a ella tendría que-- ser-- que si hubieran tenido un bebé y usted pueda hacer los cambios y ya ponerla a ella y al, y al bebé, si lo, si lo aprueban, ¿verdad? Porque yo solo le doy la información, ya ellos son los que lo aprueban. Pero si no ha habido un bebé, eh, por divorcio, obviamente que no, no la puede poner. Y si están casados, es hace más de tres-- de un mes, hace más de treinta días. Entonces, esas otras formas no aplican. Lo único que le queda es ya esperar hasta que tengan el próximo, eh, open enrollment de la compañía, que va a ser hasta octubre.

Speaker speaker\_1: En octubre, o sea, en octubre puedo nuevamente. Bueno, me tocará estar. Me tocará estar.

Speaker speaker\_0: Lo siento mucho, qué pena.

Speaker speaker\_1: No, no se preocupe. Vamos a ver cómo vamos a hacer hasta mientras. Ya, la primera. La segunda. Mire, yo quiero ocupar el seguro oftalmológico y dental y llamé a un teléfono y no me supieron explicar muy bien la situación. Me imagino... Yo-Yo trabajé en seguros en mi país, yo sé cómo se maneja la situación. Entonces, yo lo que quiero saber es que ustedes deben tener una cadena de prestadores de servicio en lo que es oftalmología y odontología, ¿no es cierto? O sea, doctores de odontólogos y doctores optometristas, ¿no es cierto? Que tienen sus negocios. Entonces, yo le dije a la señorita que me atendió que si podrí-- me podría enviar un listado de acuerdo a dónde yo vivo, como hicieron hace un momento para darme... Para poder atenderme con un médico primario, solo les di mi número de, de, eh, código postal y me enviaron un listado a mi correo de los prestadores de servicios a los que puedo yo ir para que me atiendan. Lo mismo pensaría yo que debe ser con el seguro dental y el seguro oftalmológico, que aquí tienen unos prestadores de servicios. Entonces, yo quisiera ver cómo puedo yo utilizar eso, porque lo que me dijo la señorita es que yo podía ir a cualquier, eh, optometrista, a cualquier odontólogo y podía aplicar el seguro, pero yo creo que eso es imposible.

Speaker speaker\_0: Ok, eh, en general. Eh, primero que todo, ellos no piden el network. Los que, los que... Ok, lo que usted está diciendo se llama network, la red, la red con la que ellos trabajarían de proveedores, exacto. Eh, para la visión y para el dental, ellos no piden network, no tienen red, no, no exigen que estén dentro de la red. Pero sí hay algunos sitios que ellos mencionan que es donde de fijo, de fijo lo aceptan, como son Costco Optical, Walmart, Sam's Club, eh, Vision Works. Eh, pero hay un... ¿Qué número usted marcó para que le dieran la información?

Speaker speaker\_1: El número que está aquí en esta tarjeta.

Speaker speaker\_0: ¿En la tarjeta de visión? Acuérdesse que son diferentes tarjetas.

Speaker speaker\_1: Sí, una de visión y en la de, y en la de dental, sí. Mmm, ahí yo apliqué.

Speaker speaker\_0: Ok, usted debe tener la médica, la de visión y la dental. Tres tarjetas. ¿Cuántas tiene?

Speaker speaker\_1: Así es. Tengo cuatro, porque también hay la del, la del optometrista.

Speaker speaker\_0: No, no, espéreme. Es que les mandan dos por la de visión y dos de la... Eh, le mandan dos de dental y dos médicas. Y la de visión es aparte, esa es diferente, es como unos cuadritos azules que dice MetLife.

Speaker speaker\_1: Sí, sí, la de visión es aquí. En las otras tengo las, las otras, sí. Tengo tres tarjetas, más la de mi esposa, obviamente. Tengo la de Voluntary Dental y tengo la otra que es de salud.

Speaker speaker\_0: Ok, déjeme que yo estoy tratando de descargarla, ah, para poderle dar, eh, la inf-- la información de cómo encontrarla ahí en la tarjeta, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Mmm, porque atrás tengo unos números, ¿no es cierto?

Speaker speaker\_0: Sí. ¿Y esos fueron los números que usted marcó?

Speaker speaker\_1: A ver, ¿en el de dental?

Speaker speaker\_0: Sí, sí, sí.

Speaker speaker\_1: En el de dental, sí le marqué el número que está ahí atrás. Ahí es donde me contestaron y la señorita me dijo que me puedo... Mire, usted me acaba de dar mayor información en lo de la visión. Yo ya sé que puedo irme a Sam's, a Costco o a Walmart, ¿no es cierto? Si puedo aplicar el seguro allí.

Speaker speaker\_0: Eso, y ahí hay el número ese que hay atrás en la tarjeta de MetLife que dice 1-800-615-1883. Ahí dice que, que le pueden dar información para proveedores. También puede ir online. Ahí en la tarjeta dice si va a, a, a, al servicio online, usted puede entrar a [www.metlife.com](http://www.metlife.com), es, diagonal, my benefits.

Speaker speaker\_1: Mmm, aquí ya tengo justo la tarjeta que me dice Group Voluntary Dental, que tengo con mi esposa. Entonces, voy a manejar esta tarjeta porque acá tengo unos números telefónicos, tengo un fax y tengo una página que dice [www.ampublic.com](http://www.ampublic.com).

Speaker speaker\_0: Bueno, vea, permítame, terminamos con la de visión y seguimos con lo de la dental, ¿verdad? Él le estaba diciendo, en el website de MetLife, usted-usted escoge un... Ahí en las selecciones le va a decir que, eh, hay una selección que dice BV, VSP, VSP, usted escoge ese y ahí le van a decir, después, ahí le dan la opción de cómo encontrar más proveedores que estén cerca. Pero ya sabemos, Costco Optical, Walmart, Sam's Club y Superior Vision, de fijo, de fijo, de fijo, le recién la, la cobertura médica-- dental. Ahora, la de visión.

Speaker speaker\_1: De visión, ajá.

Speaker speaker\_0: Sí, disculpa. Ahora, para la dental, ellos no piden network. Usted va al dentista... Como ellos cubren, es un, un, un plan fijo, un va-- un valor fijo. Ellos no, eh, no están de que después del, del deducible, cuando alcance el, el, el... I mean, después del

copago y cuando alcance el deducible... No, no, no, no, no. Si aquí, así vaya a un den-- a un odontólogo que diga que no le recibe este plan, usted va, se hace lo que tenga que hacer y le manda el claim a EPL o a APL y ellos le van a devolver el dinero que ellos cubrirían por esa, eh, por esa cobertura, por ese servicio que ellos le vayan a dar. So, por eso es que ellos no tienen una red de odontólogos.

Speaker speaker\_1: Ok, o sea, ellos me hacen una devolución de--

Speaker speaker\_0: Un reembolso, sí. Me hacen el, el reembolso de, de lo-- de la cobertura que-- de lo que ellos cubrían. Exacto.

Speaker speaker\_1: Yo, yo pago, yo, yo pago la factura, ¿no es cierto? Pero ellos me dan un reembolso de lo que me cubre. Lo demás, obviamente, lo asumo yo. Sí, comprendo, comprendo, ajá.

Speaker speaker\_0: Sí. Así es como funciona el dental. Por eso ellos no tienen una red.

Speaker speaker\_1: Ok, bueno, pues ya estoy muy claro.

Speaker speaker\_0: Qué bueno, gracias a Dios. Pregunta: ¿usted ya tiene su tarjeta médica? Parece como la dental, pero dice Hospital Indemnity abajo.

Speaker speaker\_1: A ver, aquí digo... Tengo una... Que dice: "Coverage individual, limited benefits, MediPlan big--"

Speaker speaker\_0: Ok, ese ya lo tiene.

Speaker speaker\_1: ¿De acuerdo? Y tengo la otra que dice lo mismo.

Speaker speaker\_0: Sí, sí, sí. Tiene Hospital Indemnity, esa es la de médica. Y la otra dice Carrington o Carrington, esa es la dental.

Speaker speaker\_1: Sí, ajá. Tengo la Blue-- la Carrington, sí, tengo la Carrington y tengo la, la otra, y también la de la visión. Pero tengo dos que dicen del multiplan. Me ha venido dos de la misma, del Limited Benefits MediPlan Big. Tengo dos igualitos.

Speaker speaker\_0: Sí, por lo general son dos. Sí, señor, le mandan dos, pero no son diferentes, sino que es para que tengan su billetera y el otro en el caso, probablemente una carta.

Speaker speaker\_1: Sí, está bien. Sí, tengo todos los specials médicos.

Speaker speaker\_0: Ok, señor Soto. Ah...

Speaker speaker\_1: Yo, Sara, le agradezco muchísimo, le agradezco muchísimo, me ha, me ha sacado de mis dudas y ya sé qué es lo que tengo que hacer.

Speaker speaker\_0: Con muchísimo gusto, señor Soto, ha sido un placer. Si tiene más dudas, solo vuélvanos a llamar. Estamos aquí de lunes a viernes de ocho de la mañana a ocho de la noche, hora del este.



Speaker speaker\_1: Es usted muy amable y, por su acento, veo que es colombiana, ¿no es cierto?

Speaker speaker\_0: Sí, señor .

Speaker speaker\_1: Claro, yo, yo sé cómo son en Colombia. La atención al cliente es primordial allá y me gusta mucho eso. Muchas gracias- Le agradezco mucho la--

Speaker speaker\_0: Que esté muy bien, señor Soto. Un gusto atenderle.

Speaker speaker\_1: Un gusto. Muchas gracias. Buen día.

Speaker speaker\_0: Igualmente. Bye, igualmente.

Speaker speaker\_1: Hasta luego.

Speaker speaker\_0: Hasta luego. Hasta luego.