

## **Transcript: Sara**

**Marulanda-6244638930944000-4966684498247680**

### **Full Transcript**

Gracias por comunicarse con Benefits Medical. Le habla Carla. ¿Podría decirme su nombre, por favor? Sí, buenas tardes. Mi nombre es Julier del Toro Martínez. Hola, señor Martínez. ¿Cómo le puedo ayudar? Eh, nos enviaron... Nos enviaron un mensaje con este número que teníamos que hablar para los beneficios. Ok, nosotros somos administradores de muchas agencias de empleo. ¿Con qué agencia usted trabaja? Con... con SST. ¿Cómo me dice? ¿SST? Sí, SST. Ok, deme un momentito. Y regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social para poderlo ubicar en el sistema. Sí, es: cero, cinco, cinco, cinco. ¿Julier Del Toro? Sí, correcto. Muchas gracias. Señor Del Toro, y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y fecha de nacimiento. Eh, mi dirección, yo cambié la dirección. Es diecisiete nueve cero tres, Hold-Holderness Lane, Pflugerville, Texas, setenta y ocho, seis sesenta. ¿Usted se acuerda de la dirección anterior? Es que aquí tenemos la viejita. Sí, tenía una de Katy, Texas. No, ya esa no. ¿No se acuerda de ella? Pues solo para que me la verifique. Sí, un segundo. Es... eh... el número es Partners Key, pero no recuerdo el número, ahora le digo. Bien pueda. Es quince cero dos Partners Key Way, apartamento veintiuno cero cinco, Katy, Texas. Perfecto, muchísimas gracias. Espere, yo voy a actualizarla aquí, la voy a poner al día. ¿Cómo es que era el número? ¿Diecisiete...? Nueve, cero, tres . Holderness... Holderness. ¿Así como suena? Sí, ahora lo di, ¿no? Es... H-O-L-D-E-R-N-E-doble s Lane. Holderness. Así como suena, así mismo. Holderness Lane. Okey. ¿Diecisiete, nueve, cero, tres, Holderness Lane? ¿Algún número de apartamento o no? No, es casa. Es en Pflugerville, Texas. Sete-- siete, ocho, seis, cero. Deme un momento. Siete, ocho, seis, seis, cero. Okey, ¿cómo es el letreado nombre de la ciudad? E-P-F-L-U, g de gato, E-R-U-V-I-doble l, E. Muchas perdon. P, f, l, u, g, e, r, v, i, l, e. ¿Verdad? Eh, sí. R... Ah, dice Pflugerville. Va a decir así en español. Sí, Pflugerville, sí . Gracias. ¿Y su fecha de nacimiento? Es 26 de enero de 1984. Gracias. Su correo electrónico es julierdeltoro1984@gmail.com. Sí, correcto. ¿Y su teléfono siete ochenta y seis, ocho cero cinco, noventa y cinco dieciocho? Sí, correcto. Muchas gracias. Mire, señor Julier- Gracias. Usted ya está inscrito. Aquí dice que se inscribió en Visión Dental, VIP Classic, que es médico, short term disability, Seguro de Vida, que es term life y preventivo que es MEC standalone. Sí. Okey. Eh, lo único que estamos esperando es por su compañía que empiece a hacer las deducciones y apenas vea las deducciones, entonces su cobertura viene a ser activa. Es más, creo, si mal no estoy, creo que empieza a ser el cinco activa, pero, pues, eh, todo depende de cuándo ellos hacen las, las deducciones. La única información que estamos perdiendo aquí es su beneficiario, como, eh: ¿quién usted quiere que reciba el seguro de vida en caso de que algo le suceda a usted? Oh, mi esposa. ¿Cómo se llama la señora? Yurisleidy Fernández. Me lo deletra, por favor, el Yurisleidy... Es Y- Ajá. U, R, I de punto, L, E, Y. O sea que así queda Ley. Sí, Ley. D- I latina. I latina. Y, ese, Leydis. Yurisleidis. Okey. Eh, ¿y el apellido de la señora? Fernández. Sí. Sí, termina en zeta.

Ok, la esposa. Listo, ya está todo aclarado. Em, seguramente, si le llega algún otro mensaje, es solamente como un recordatorio de cortesía, pero ya no necesita hacer, eh, más nada en la cuenta, a no ser, pues, que quiera hacer cambios antes de que termine el, mmm, periodo de inscripción, que lo tienen hasta el 30... Deme un momentico. Hasta el...Treinta de mayo. Es el último día que usted tiene para poder hacer algún cambio. Ya, ya. Ahí, ya cuando llegue, entonces, yo... yo veo si incluyo a los niños y mi esposa. A ver. Eso. Antes del 30 tiene que hacerla. Después del 30 ya no puede hacer el cambio. Solo puede ca-- hacer cancelaciones, pero ya no puede agregar dependents, ¿ok? Oh, ya. Ya, este, una pregunta, eh... Dígame. Ustedes no tienen que ver nada con el seguro actual que nosotros tenemos, ¿no? No, señor, no. Ese... Pues, nosotros no somos... Es otra compañía completamente independiente. Oh, ya, ya. No, porque yo fui al hospital. Eh, en ese seguro nosotros, ah, no teníamos, eh, el deducible, no te-- o sea, no teníamos deducible. No teníamos deducible y... y me llegó la factura completa del hospital, ellos no han pago. ?????? mi tarjeta y me dieron el número de hospital, el día que estaba en el hospital porque estaba con la influenza y me llegó... me está llegando el bill completo. Ellos no lo han pago. Mire, yo no... yo no le puedo dar información de la otra compañía. Yo lo único que le puedo dar es información de lo que cubre este nuevo seguro que usted va a tener, pero de la otra, si no... pues no, no, no, no, no sé. Ese, ese, ¿qué nos va a cubrir? Ok, deme un momentito, yo bajo esa información. No, que está lentísimo el sistema. Mire, vea, usted está inscrito en, eh, VIP clásico, ¿ok? El VIP classic le cubre: si tienen que admitirlo al hospital, le cubre quinientos dólares al día una vez. Eh, para el beneficio de hospitalización, le cubre cincuenta... sí, cincuenta dólares al día por treinta días. Para el beneficio de la unidad de cuidados intensivos, le cubre cien dólares al día por veinte días. Para rehabilitación, le cubre veinticinco dólares al día por treinta días. Para cirugía en el hospital, le cubre quinientos dólares al día una vez. Para se-- cirugía en el consultorio médico, le cubre doscientos cincuenta dólares al día dos veces. Para la sala de emergencia, cubre cincuenta dólares al día dos veces. Ahora... Ay, espéreme, que no se ve bien. Bueno, ah. Para el centro de atención urgente, le cubre cincuenta dólares al día cuatro veces. Para la oficina del médico, le cubre cincuenta dólares al día cuatro veces. Eeeh, para... Tch, tch, tch, tch, tch, tch. Ok, para las pruebas de imagen médica, le cubre cien dólares al día una vez. Para los beneficios de medicamentos recetados para pacientes ambulatorios, le cubre diez dólares al día por quince días. Eh, también le cubren medicamentos bajo una, mmm, bueno, las prescripciones se cubren bajo, eh, PharmaBill y el... y el copago para las prescripciones serían diez o veinte o treinta pesos para medicina genérica. Y usted tendría un descuento en la medicina que no es genérica. Oh, ya. Le cubre, eh, para enfermedades críticas con cláusula de beneficios, el total son cinco mil dólares, pero de ahí, por ejemplo, le cubrirían un monto de cien por ciento si tiene cáncer invasivo o si tiene un ataque cardíaco. Bueno, para diferentes cosas le dif-- le cubre diferentes, em, cantidades de esos cinco mil dólares. Eeeh, eso es lo que es el médico. El preventivo... Hablo. El preventivo le cubre... Ah, eso sí, el preventivo requiere, eh, mmm, que vaya a la red de ellos. El médico no, puede ir a cualquier médico, pero con el preventivo ellos sí le, le exigen que vaya a la red de ellos. Y le cubre un examen físico al año, exámenes o detección de la presión arterial, un eri-- aneurisma aórtico, colesterol, eh, cáncer colorrectal , depresión, diabetes, hepatitis C, sífilis, sida, cáncer de pulmón, tuberculosis... Le da su asesoramiento en dieta saludable, re-- mmm, reducir la exposición de los rayos UV, dejar de fumar, la pre--prevención de infecciones de transmisión sexual. Le cubre suplementos de médicos como

aspirina y estatinas al cien por ciento y le cubre vacunas como influenza, tétanos, difteria, tosferina, varicela, fulegilla, sarampión, paperas, rubéola, neumococo, meningococo y hepatitis A y B. Todo eso se lo cubre cien por ciento por completo. Oh, ya está bien. Sí, señor. Mmm. ¿Algo más que le pueda ayudar el día de hoy? No, ya es todo. Gracias. Con muchísimo gusto. Gracias a usted por comunicarse con Benefits United. Que le vaya muy bien. Que tenga una feliz noche. Igual. Ok, igual. Gracias. Que esté muy bien. Bueno, adiós.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por comunicarse con Benefits Medical. Le habla Carla. ¿Podría decirme su nombre, por favor?

Speaker speaker\_1: Sí, buenas tardes. Mi nombre es Julier del Toro Martínez.

Speaker speaker\_0: Hola, señor Martínez. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Eh, nos enviaron... Nos enviaron un mensaje con este número que teníamos que hablar para los beneficios.

Speaker speaker\_0: Ok, nosotros somos administradores de muchas agencias de empleo. ¿Con qué agencia usted trabaja?

Speaker speaker\_1: Con... con SST.

Speaker speaker\_0: ¿Cómo me dice? ¿SST?

Speaker speaker\_1: Sí, SST.

Speaker speaker\_0: Ok, déme un momentito. Y regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social para poderlo ubicar en el sistema.

Speaker speaker\_1: Sí, es: cero, cinco, cinco, cinco.

Speaker speaker\_0: ¿Julier Del Toro?

Speaker speaker\_1: Sí, correcto.

Speaker speaker\_0: Muchas gracias. Señor Del Toro, y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: Eh, mi dirección, yo cambié la dirección. Es diecisiete nueve cero tres, Hold-Holderness Lane, Pflugerville, Texas, setenta y ocho, seis sesenta.

Speaker speaker\_0: ¿Usted se acuerda de la dirección anterior? Es que aquí tenemos la viejita.

Speaker speaker\_1: Sí, tenía una de Katy, Texas. No, ya esa no.

Speaker speaker\_0: ¿No se acuerda de ella? Pues solo para que me la verifique.

Speaker speaker\_1: Sí, un segundo. Es... eh... el número es Partners Key, pero no recuerdo el número, ahora le digo.

Speaker speaker\_0: Bien pueda.

Speaker speaker\_1: Es quince cero dos Partners Key Way, apartamento veintiuno cero cinco, Katy, Texas.

Speaker speaker\_0: Perfecto, muchísimas gracias. Espere, yo voy a actualizarla aquí, la voy a poner al día. ¿Cómo es que era el número? ¿Diecisiete...?

Speaker speaker\_1: Nueve, cero, tres . Holderness...

Speaker speaker\_0: Holderness. ¿Así como suena?

Speaker speaker\_1: Sí, ahora lo di, ¿no? Es... H-O-L-D-E-R-N-E-doble s Lane. Holderness. Así como suena, así mismo. Holderness Lane.

Speaker speaker\_0: Okey. ¿Diecisiete, nueve, cero, tres, Holderness Lane? ¿Algún número de apartamento o no?

Speaker speaker\_1: No, es casa. Es en Pflugerville, Texas. Sete-- siete, ocho, seis, cero.

Speaker speaker\_0: Deme un momentico. Siete, ocho, seis, seis, cero. Okey, ¿cómo es el letreado nombre de la ciudad?

Speaker speaker\_1: E-P-F-L-U, g de gato, E-R-U-V-I-doble I, E.

Speaker speaker\_0: Muchas perdon. P, f, l, u, g, e, r, v, i, l, e. ¿Verdad?

Speaker speaker\_1: Eh, sí. R... Ah, dice Pflugerville. Va a decir así en español.

Speaker speaker\_0: Sí, Pflugerville, sí . Gracias. ¿Y su fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_1: Es 26 de enero de 1984.

Speaker speaker\_0: Gracias. Su correo electrónico es julierdeltoro1984@gmail.com.

Speaker speaker\_1: Sí, correcto.

Speaker speaker\_0: ¿Y su teléfono siete ochenta y seis, ocho cero cinco, noventa y cinco dieciocho?

Speaker speaker\_1: Sí, correcto.

Speaker speaker\_0: Muchas gracias. Mire, señor Julier-

Speaker speaker\_1: Gracias.

Speaker speaker\_0: Usted ya está inscrito. Aquí dice que se inscribió en Visión Dental, VIP Classic, que es médico, short term disability, Seguro de Vida, que es term life y preventivo que es MEC standalone.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Okey. Eh, lo único que estamos esperando es por su compañía que empiece a hacer las deducciones y apenas vea las deducciones, entonces su cobertura viene a ser activa. Es más, creo, si mal no estoy, creo que empieza a ser el cinco activa, pero, pues, eh, todo depende de cuándo ellos hacen las, las deducciones. La única información que estamos perdiendo aquí es su beneficiario, como, eh: ¿quién usted quiere que reciba el seguro de vida en caso de que algo le suceda a usted?

Speaker speaker\_1: Oh, mi esposa.

Speaker speaker\_0: ¿Cómo se llama la señora?

Speaker speaker\_1: Yurisleidy Fernández.

Speaker speaker\_0: Me lo deletra, por favor, el Yurisleidy...

Speaker speaker\_1: Es Y-

Speaker speaker\_0: Ajá.

Speaker speaker\_1: U, R, I de punto, L, E, Y. O sea que así queda Ley. Sí, Ley. D-

Speaker speaker\_0: I latina.

Speaker speaker\_1: I latina. Y, ese, Leydis. Yurisleidis.

Speaker speaker\_0: Okey. Eh, ¿y el apellido de la señora?

Speaker speaker\_1: Fernández. Sí. Sí, termina en zeta.

Speaker speaker\_0: Ok, la esposa. Listo, ya está todo aclarado. Em, seguramente, si le llega algún otro mensaje, es solamente como un recordatorio de cortesía, pero ya no necesita hacer, eh, más nada en la cuenta, a no ser, pues, que quiera hacer cambios antes de que termine el, mmm, periodo de inscripción, que lo tienen hasta el 30... Deme un momentico. Hasta el...Treinta de mayo. Es el último día que usted tiene para poder hacer algún cambio.

Speaker speaker\_1: Ya, ya. Ahí, ya cuando llegue, entonces, yo... yo veo si incluyo a los niños y mi esposa. A ver.

Speaker speaker\_0: Eso. Antes del 30 tiene que hacerla. Después del 30 ya no puede hacer el cambio. Solo puede ca-- hacer cancelaciones, pero ya no puede agregar dependents, ¿ok?

Speaker speaker\_1: Oh, ya. Ya, este, una pregunta, eh...

Speaker speaker\_0: Dígame.

Speaker speaker\_1: Ustedes no tienen que ver nada con el seguro actual que nosotros tenemos, ¿no?

Speaker speaker\_0: No, señor, no. Ese... Pues, nosotros no somos... Es otra compañía completamente independiente.

Speaker speaker\_1: Oh, ya, ya. No, porque yo fui al hospital. Eh, en ese seguro nosotros, ah, no teníamos, eh, el deducible, no te-- o sea, no teníamos deducible. No teníamos deducible

y... y me llegó la factura completa del hospital, ellos no han pago. ?????? mi tarjeta y me dieron el número de hospital, el día que estaba en el hospital porque estaba con la influenza y me llegó... me está llegando el bill completo. Ellos no lo han pago.

Speaker speaker\_0: Mire, yo no... yo no le puedo dar información de la otra compañía. Yo lo único que le puedo dar es información de lo que cubre este nuevo seguro que usted va a tener, pero de la otra, si no... pues no, no, no, no, no sé.

Speaker speaker\_1: Ese, ese, ¿qué nos va a cubrir?

Speaker speaker\_0: Ok, deme un momentito, yo bajo esa información. No, que está lentísimo el sistema. Mire, vea, usted está inscrito en, eh, VIP clásico, ¿ok? El VIP classic le cubre: si tienen que admitirlo al hospital, le cubre quinientos dólares al día una vez. Eh, para el beneficio de hospitalización, le cubre cincuenta... sí, cincuenta dólares al día por treinta días. Para el beneficio de la unidad de cuidados intensivos, le cubre cien dólares al día por veinte días. Para rehabilitación, le cubre veinticinco dólares al día por treinta días. Para cirugía en el hospital, le cubre quinientos dólares al día una vez. Para se-- cirugía en el consultorio médico, le cubre doscientos cincuenta dólares al día dos veces. Para la sala de emergencia, cubre cincuenta dólares al día dos veces. Ahora... Ay, espéreme, que no se ve bien. Bueno, ah. Para el centro de atención urgente, le cubre cincuenta dólares al día cuatro veces. Para la oficina del médico, le cubre cincuenta dólares al día cuatro veces. Eeeh, para... Tch, tch, tch, tch, tch, tch. Ok, para las pruebas de imagen médica, le cubre cien dólares al día una vez. Para los beneficios de medicamentos recetados para pacientes ambulatorios, le cubre diez dólares al día por quince días. Eh, también le cubren medicamentos bajo una, mmm, bueno, las prescripciones se cubren bajo, eh, PharmaBill y el... y el copago para las prescripciones serían diez o veinte o treinta pesos para medicina genérica. Y usted tendría un descuento en la medicina que no es genérica.

Speaker speaker\_1: Oh, ya.

Speaker speaker\_0: Le cubre, eh, para enfermedades críticas con cláusula de beneficios, el total son cinco mil dólares, pero de ahí, por ejemplo, le cubrirían un monto de cien por ciento si tiene cáncer invasivo o si tiene un ataque cardíaco. Bueno, para diferentes cosas le dif-- le cubre diferentes, em, cantidades de esos cinco mil dólares. Eeeh, eso es lo que es el médico. El preventivo...

Speaker speaker\_1: Hablo.

Speaker speaker\_0: El preventivo le cubre... Ah, eso sí, el preventivo requiere, eh, mmm, que vaya a la red de ellos. El médico no, puede ir a cualquier médico, pero con el preventivo ellos sí le, le exigen que vaya a la red de ellos. Y le cubre un examen físico al año, exámenes o detección de la presión arterial, un eri-- aneurisma aórtico, colesterol, eh, cáncer colorrectal , depresión, diabetes, hepatitis C, sífilis, sida, cáncer de pulmón, tuberculosis... Le da su asesoramiento en dieta saludable, re-- mmm, reducir la exposición de los rayos UV, dejar de fumar, la pre-- prevención de infecciones de transmisión sexual. Le cubre suplementos de médicos como aspirina y estatinas al cien por ciento y le cubre vacunas como influenza, tétanos, difteria, tosferina, varicela, fulegilla, sarampión, paperas, rubéola, neumococo, meningococo y hepatitis A y B. Todo eso se lo cubre cien por ciento por completo.

Speaker speaker\_1: Oh, ya está bien.

Speaker speaker\_0: Sí, señor. Mmm. ¿Algo más que le pueda ayudar el día de hoy?

Speaker speaker\_1: No, ya es todo. Gracias.

Speaker speaker\_0: Con muchísimo gusto. Gracias a usted por comunicarse con Benefits United. Que le vaya muy bien. Que tenga una feliz noche.

Speaker speaker\_1: Igual. Ok, igual.

Speaker speaker\_0: Gracias. Que esté muy bien.

Speaker speaker\_1: Bueno, adiós.