

## Transcript: Sara

**Marulanda-6318168830590976-6326998184443904**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarse con Benefits ... Le habla Sara, ¿podría darme su nombre, por favor? Sí, hola, buenas tardes. Este, mi nombre es Óliver Ronaldo Monzón Corado. Hola, señor Monzón, ¿cómo le puedo ayudar? Este, me llegaron unos mensajes de texto diciendo que me tenía-- bueno, recordatorio para inscribirme en los beneficios. Ok. ¿Con qué agencia usted trabaja? Con... Partners. Partners Personal, ok. Y me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ubicarlo en el sistema. Ochenta y dos, cincuenta y cuatro. Ochenta y dos, cincuenta y cuatro... Señor Oliver Monzón, muchas gracias y, por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento. Este, la dirección es 902 S Boyd Avenue, Fresno, California. 93702. Ok, sí. ¿Y su fecha de nacimiento? Veintidós de enero. Ok, ¿qué año? Eh, 2002. ¿Y su correo electrónico es emanuelmonzoncorado10 at gmail punto com? Sí, así es. ¿Y su teléfono es 253-883-7909? Termina en el 7909, sí. Sí, señor. Bueno, muchas gracias. Ok, ah, resulta que sí, usted todavía está bajo su periodo de inscripción para seguro médico. Eh, las deducciones se harían semanalmente de su cheque de pago, no es obligatorio, es si lo quiere tener. Eh, ¿quiere que le explique los planes? Eh, sí me hace el favor, me podría explicar. Ok, deme un momentito, por favor. Mire, vea. Bueno, y otra cosa, ¿sería para usted solamente o alguien más en la familia? Para-- porque los cambios-- los precios cambian según las personas. Eh, sería solo para mí. Bueno, para usted solamente. El más económico de todos los planes se llama State Health DMS TLRX. Ese es un plan preventivo. No cubre visitas al médico si está enfermo o idas al-a la sala de emergencias o al hospital. No las cubre ni cirugías. Cubre todo lo que es prevención. Un examen físico al año, exámenes de colesterol, mmm, exámenes de cáncer colorrectal, de depresión, diabetes, hepatitis, eh, sida, cáncer del pulmón, tuberculosis, eh, de la presión arterial, de obesidad... Bueno, les da asesóramiento sobre dieta saludable, la reducción de la exposición a los rayos UV, cómo dejar de fumar y la prevención de enfermedades de transmisión sexual. Eh, le cubre suplementos como la aspirina y las estatinas, que si mal no estoy son para bajar la-- el nivel de la presión arterial. Y le cubre, eh, vacunas como de la influenza, tétanos, difteria, tosferina, varicela, de la culebrilla, sarampión-sarampión, paperas, rubeola, neumococa, meningococo y hepatitis A y B. Ese plan también incluye cobertura para... para las prescripciones médicas, para medicamentos y le cubre cuidado virtual. Como quien dice, si usted está enfermo lo que puede hacer es llamar a un, a un doctor, una videollamada y ellos por ahí derecho también le pueden formular, mandan la fórmula a la clínica o al-- a la farmacia que la necesite. Ese es el- Cuidado virtual. Este, este plan para usted vale dieciséis dólares con ochenta centavos a la semana. A la semana. Sí, las deducciones todas son semanales. Ya los tres planes que siguen se llaman VIP Standard, no cubren nada de lo que le acabé de explicar, pero sí le ayudan a pagar parte de lo que es la

ida al médico, al hospital, a la sala de emergencias... Le voy a dar primero los nombres. El Standard vale diecisiete sesenta y seis, el Plus vale treinta y uno sesenta y uno y el Prime vale cuarenta y tres con veintiocho. Ah, ok. ¿Cuál de esos quiere que le explique? Esteee, me gustaría que me explicara... Bueno, no sé si hay uno que cubra así como para dentista. Oh, ese es un plan adicional, hay uno que es solamente dentista. El dental le vale... tres dólares con sesenta y tres centavos y lo que cubre es: si va a ir a una limpieza, le cubre cien por ciento y no, no tiene que pagar deducible. Si va a ir a una extracción- Perdón. Sí, perdón. -¿Perdona? Sí, estaba mirando acá arriba. Sí, si usted va a ir a una limpieza, entonces ellos le cubren toda la limpieza, ¿verdad? Si va a ir a que le saquen una pieza, una muela, un diente, si no es quirúrgico, pues que lo tengan que abrir y todo eso, ellos cubren el ochenta por ciento y usted el excedente. Si va para una restauración básica, como quien dice, una calza... Mmm, sí. Ellos cubren el ochenta por ciento. Radiografías también nos cubren el ochenta por ciento, sí. E-eso es después de que pague un deducible de cincuenta dólares. El máximo que cubren al año son quinientos dólares, pero ellos no cubren ningún tratamiento mayor como tratamiento de conducto, cajas de dientes, frenillos, coronas... Eso no los cubre. Ese plan le vale tres dólares con sesenta y tres centavos. Sí, me gustaría ese por parte... Porque dice que cubre lo que es limpieza, ¿verdad? Sí, la limpieza se la cubre. De dientes. Sí. Sí, me gustaría aplicar para esa. Ok, entonces el plan dental. Recuerde que esta-esta-este seguro está bajo sección ciento veinticinco, esa es una regulación de la IRS y dice que usted no puede... em, no ha-- no puede hacer cancelaciones ni... ni puede hacer cambios hasta que la compañía tenga un open enrollment period, que es una vez al año o si usted tiene un event-- un evento de vida que le ayuda a calificar para la cancelación o cambio temprano, que es como si se casa, si tiene un bebé, si adopta un niño, si se divorcia, eh, si pierde u obtiene cobertura involuntariamente con otra compañía. Ya, eso así. Entonces, bueno, tenemos el dental. ¿Qué otra cosa quiere? Eeeh. ¿Le interesa el médico? Me gustaría. ¿Solo el dental? Ok, perfecto, no hay problema. Sí. Entonces, por favor, recuerde que tiene que esperar a que su compañía haga un-- mmm... haga deducciones. Tiene que esperar de una a dos semanas para que ellos hagan la primera deducción. Eh, cuando usted vea que le hicieron la primera deducción de su cheque de pago, si al lunes siguiente nosotros hemos recibido el dinero... Ok. Perdón. Si hemos recibido el dinero, entonces... Eh... Disculpe. Esta tornadera. No, está bien. Si-- para... Para el lunes siguiente hemos recibido la, el dinero, ese día es que empieza a, a... a procesarse las tarjetas de beneficios, ese mismo día empieza a... a procesarse los números de póliza y entonces usted va a recibir la tarjeta para finales de esa semana. Si usted no la recibe entre jueves y viernes, por favor, médenos una llamada, que nosotros podemos enviarle una copia al correo electrónico mientras espera la original que le llegue a la casa. Ok, está bien. Entonces, sí, gracias. Y... es todo. Ah, bueno, señor, con mucho gusto. Y gracias por comunicarse con Benefits sin acaj. Que tenga una bonita noche. Igual, gracias. Con mucho gusto. Que esté--

## Conversation Format

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

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

Speaker speaker\_2: Sí, hola, buenas tardes. Este, mi nombre es Óliver Ronaldo Monzón Corado.

Speaker speaker\_1: Hola, señor Monzón, ¿cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Este, me llegaron unos mensajes de texto diciendo que me tenía-- bueno, recordatorio para inscribirme en los beneficios.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Con qué agencia usted trabaja?

Speaker speaker\_2: Con... Partners.

Speaker speaker\_1: Partners Personal, ok. Y me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ubicarlo en el sistema.

Speaker speaker\_2: Ochenta y dos, cincuenta y cuatro.

Speaker speaker\_1: Ochenta y dos, cincuenta y cuatro... Señor Oliver Monzón, muchas gracias y, por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Este, la dirección es 902 S Boyd Avenue, Fresno, California. 93702.

Speaker speaker\_1: Ok, sí. ¿Y su fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: Veintidós de enero.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿qué año?

Speaker speaker\_2: Eh, 2002.

Speaker speaker\_1: ¿Y su correo electrónico es emanuelmonzoncorado10 at gmail punto com?

Speaker speaker\_2: Sí, así es.

Speaker speaker\_1: ¿Y su teléfono es 253-883-7909?

Speaker speaker\_2: Termina en el 7909, sí.

Speaker speaker\_1: Sí, señor. Bueno, muchas gracias. Ok, ah, resulta que sí, usted todavía está bajo su periodo de inscripción para seguro médico. Eh, las deducciones se harían semanalmente de su cheque de pago, no es obligatorio, es si lo quiere tener. Eh, ¿quiere que le explique los planes?

Speaker speaker\_2: Eh, sí me hace el favor, me podría explicar.

Speaker speaker\_1: Ok, deme un momentito, por favor. Mire, vea. Bueno, y otra cosa, ¿sería para usted solamente o alguien más en la familia? Para-- porque los cambios-- los precios cambian según las personas.

Speaker speaker\_2: Eh, sería solo para mí.

Speaker speaker\_1: Bueno, para usted solamente. El más económico de todos los planes se llama State Health DMS TLRX. Ese es un plan preventivo. No cubre visitas al médico si está enfermo o idas al-a la sala de emergencias o al hospital. No las cubre ni cirugías. Cubre todo lo que es prevención. Un examen físico al año, exámenes de colesterol, mmm, exámenes de cáncer colorrectal, de depresión, diabetes, hepatitis, eh, sida, cáncer del pulmón, tuberculosis, eh, de la presión arterial, de obesidad... Bueno, les da asesoramiento sobre dieta saludable, la reducción de la exposición a los rayos UV, cómo dejar de fumar y la prevención de enfermedades de transmisión sexual. Eh, le cubre suplementos como la aspirina y las estatinas, que si mal no estoy son para bajar la-- el nivel de la presión arterial. Y le cubre, eh, vacunas como de la influenza, tétanos, difteria, tosferina, varicela, de la culebrilla, sarampión-sarampión, paperas, rubeola, neumococa, meningococo y hepatitis A y B. Ese plan también incluye cobertura para... para las prescripciones médicas, para medicamentos y le cubre cuidado virtual. Como quien dice, si usted está enfermo lo que puede hacer es llamar a un, a un doctor, una videollamada y ellos por ahí derecho también le pueden formular, mandan la fórmula a la clínica o al-- a la farmacia que la necesite. Ese es el-Cuidado virtual. Este, este plan para usted vale dieciséis dólares con ochenta centavos a la semana.

Speaker speaker\_2: A la semana.

Speaker speaker\_1: Sí, las deducciones todas son semanales. Ya los tres planes que siguen se llaman VIP Standard, no cubren nada de lo que le acabé de explicar, pero sí le ayudan a pagar parte de lo que es la ida al médico, al hospital, a la sala de emergencias... Le voy a dar primero los nombres. El Standard vale diecisiete sesenta y seis, el Plus vale treinta y uno sesenta y uno y el Prime vale cuarenta y tres con veintiocho.

Speaker speaker\_2: Ah, ok.

Speaker speaker\_1: ¿Cuál de esos quiere que le explique?

Speaker speaker\_2: Esteee, me gustaría que me explicara... Bueno, no sé si hay uno que cubra así como para dentista.

Speaker speaker\_1: Oh, ese es un plan adicional, hay uno que es solamente dentista. El dental le vale... tres dólares con sesenta y tres centavos y lo que cubre es: si va a ir a una limpieza, le cubre cien por ciento y no, no tiene que pagar deducible. Si va a ir a una extracción-

Speaker speaker\_2: Perdón. Sí, perdón. -¿Perdona? Sí, estaba mirando acá arriba.

Speaker speaker\_1: Sí, si usted va a ir a una limpieza, entonces ellos le cubren toda la limpieza, ¿verdad? Si va a ir a que le saquen una pieza, una muela, un diente, si no es quirúrgico, pues que lo tengan que abrir y todo eso, ellos cubren el ochenta por ciento y usted el excedente. Si va para una restauración básica, como quien dice, una calza...

Speaker speaker\_2: Mmm, sí.

Speaker speaker\_1: Ellos cubren el ochenta por ciento. Radiografías también nos cubren el ochenta por ciento, sí. E-eso es después de que pague un deducible de cincuenta dólares. El máximo que cubren al año son quinientos dólares, pero ellos no cubren ningún tratamiento mayor como tratamiento de conducto, cajas de dientes, frenillos, coronas... Eso no los cubre. Ese plan le vale tres dólares con sesenta y tres centavos.

Speaker speaker\_3: Sí, me gustaría ese por parte... Porque dice que cubre lo que es limpieza, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, la limpieza se la cubre.

Speaker speaker\_3: De dientes.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_3: Sí, me gustaría aplicar para esa.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces el plan dental. Recuerde que esta-esta-- este seguro está bajo sección ciento veinticinco, esa es una regulación de la IRS y dice que usted no puede... em, no ha-- no puede hacer cancelaciones ni... ni puede hacer cambios hasta que la compañía tenga un open enrollment period, que es una vez al año o si usted tiene un event-- un evento de vida que le ayuda a calificar para la cancelación o cambio temprano, que es como si se casa, si tiene un bebé, si adopta un niño, si se divorcia, eh, si pierde u obtiene cobertura involuntariamente con otra compañía. Ya, eso así. Entonces, bueno, tenemos el dental. ¿Qué otra cosa quiere?

Speaker speaker\_3: Eeeh.

Speaker speaker\_1: ¿Le interesa el médico?

Speaker speaker\_3: Me gustaría.

Speaker speaker\_1: ¿Solo el dental? Ok, perfecto, no hay problema.

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_1: Entonces, por favor, recuerde que tiene que esperar a que su compañía haga un-- mmm... haga deducciones. Tiene que esperar de una a dos semanas para que ellos hagan la primera deducción. Eh, cuando usted vea que le hicieron la primera deducción de su cheque de pago, si al lunes siguiente nosotros hemos recibido el dinero...

Speaker speaker\_3: Ok.

Speaker speaker\_1: Perdón. Si hemos recibido el dinero, entonces... Eh... Disculpe. Esta tornadera.

Speaker speaker\_3: No, está bien.

Speaker speaker\_1: Si-- para... Para el lunes siguiente hemos recibido la, el dinero, ese día es que empieza a, a... a procesarse las tarjetas de beneficios, ese mismo día empieza a... a procesarse los números de póliza y entonces usted va a recibir la tarjeta para finales de esa semana. Si usted no la recibe entre jueves y viernes, por favor, médenos una llamada, que

nosotros podemos enviarle una copia al correo electrónico mientras espera la original que le llegue a la casa.

Speaker speaker\_3: Ok, está bien. Entonces, sí, gracias. Y... es todo.

Speaker speaker\_1: Ah, bueno, señor, con mucho gusto. Y gracias por comunicarse con Benefits sin acaj. Que tenga una bonita noche.

Speaker speaker\_3: Igual, gracias.

Speaker speaker\_1: Con mucho gusto. Que esté--