

## Transcript: Sara

**Marulanda-6362636397625344-5975557150916608**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarse con Benefits America. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor? Mi nombre es Max Vega. Hola, señor Vega. ¿Cómo le puedo ayudar? Quería saber, este... quería información sobre las aseguranzas. Claro que sí. Con gusto le ayudo. ¿Con qué agencia trabaja? Porque todas las agencias tienen diferente cobertura. Pues, este... Partners, Partners, la que está en la... Partners Personal, ok. Sí. Un momento, por favor. Le voy a dar-- bueno, hay dos, dos informaciones que le puedo dar: información general sin chequear su registro, su profile, o si quiere información específica acerca de usted, tengo que ir al, al registro. Pues... yo quiero, este, información sobre aseguranza para ver a ver... cómo se-- cuál me-- la que me conviene más. Ok, entonces vamos a ir específicamente a su registro. Eh... Partners Personal... ¿Me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ubicarlo en el sistema? Ah, cero, dos, cero, siete. Muchas gracias, señor Max Vega. Y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y fecha de nacimiento. Es 1701 Sur Poplar Street, Santana, California, 92704. Gracias. ¿Y tiene algún número de apartamento? No, es casa. Ok. ¿Y su fecha de nacimiento? Es 10/12/62. Gracias. Teléfono seis, cinco, siete, quinientos, nueve, siete, ochenta y dos. Mmm. Bueno, no tenemos correo electrónico aquí para usted. ¿Usted nos quiere dar un correo electrónico? No es obligatorio. No, no tengo. Ok, está bien, no hay problema. Bueno, usted es elegible para inscripción hasta el día... usted tiene doce, veintitrés... Deme un minutito que le estaba haciendo aquí la cuenta para darle el día exacto. Hasta el día... 21 de enero. Hasta ese día usted puede inscribir en seguro médico. En los planes que su compañía, Partners Personal, está ofreciendo son un plan preventivo-- Ok, para darle los precios correctos, eh, ¿la cobertura es para usted solo o usted y, y el cónyuge o usted y hijos o para toda la familia? No, no, no, solamente es para mí, porque mi esposa ya está re-recibiendo bienes-- beneficio. Ok, bueno. Hay un plan que es solamente preventivo. Ese plan le cubre- ¿Qué es preventivo? Ya le voy a explicar lo que es preventivo. Incluye, eh, cuidado virtual de urgencia, o sea, digamos que, mmm... digamos que usted tiene un dolor de oído y, y necesita que lo vean ya, ya, ya. Como es un plan preventivo, ellos no cubren citas médicas, pero si lo pueden atender por videollamada, usted le dice al doctor qué es lo que tiene y ellos le pueden mandar fórmula médica y usted va y compra sus medicamentos. Eso se llama cuidado urgente virtual, Virtual Urgent Care. Preventive virtual, ok. Eh... Le cubre también FreeRx. Pero yo quiero un- ¿Ah? ¿Qué, qué es-- exactamente qué es lo que cubre? ¿Nomás eso? No, no, no. Por eso le estoy diciendo qué es. No, el Virtual Urgent Care, ese es el, el virtual. Le cubre FreeRx, que son prescripciones médicas por medio de esa compañía que es FreeRx, que son gratis la mayoría o, si no son gratis, es a un muy mínimo precio. Le cubre un examen físico al año. Exámenes de la presión, del colesterol, del aneurisma aórtico, cáncer colorrectal, que es la

colonoscopia, exámenes de depresión, de diabetes, hepatitis C, sífilis, del sida, cáncer del pulmón, de tuberculosis, eh, de obesidad, de consumo de alcohol no saludable... Le da asesoramiento en una dieta saludable, la expo-- cómo reducir la exposición a los rayos UV, dejar de fumar, prevención de enfermedades de transmisión sexual... Le cubre aspirinas y estatinas, y le cubre vacunas como la influenza, tétanos, difteria, tosferina, varicela, culebrilla, sarampión, VPH, pap-papera, rubéola, neumococo, meningococo y hepatitis A y B. Eso es lo que cubre ese plan preventivo. A ver, ¿y la indiska? Espere, ya voy para allá. Esos son, eh, beneficios adicionales. Bueno, este plan preventivo le vale dieciséis dólares con ochenta centavos a la semana. Ahora vienen los planes médicos. Está el VIP Standard, VIP Plus y VIP Prime. Eh... Estos planes, como no es el ser- Oye, pero el mes, ¿cuánto sería por mes? Bueno, depende, porque hay meses que tiene cuatro semanas y hay meses que tienen cinco semanas. So, ya le tocaría a usted de ahí- Digamos normal. Por ejemplo, mire, el, el, el preventivo este que es como casi diecisiete dólares, pues hace la cuenta si es un mes de cuatro semanas, son diecisiete por cuatro. Si es de cinco semanas, diecisiete por cinco. Lo mismo todos los otros planes. Estos planes, este que le voy a explicar, los médicos, eh, ellos no son un seguro mayor como el Blue Cross Blue Shield, así como los hegemónicos, no. Estos son planes que le ayudan a cubrir algo. De los gastos médicos. ¿Cuánto es algo? ¿Cuánto es algo? Ahí voy. Por ejemplo, para... Si lo-- a usted lo admiten al hospital, digamos que lo tienen que meter al hospital. Bueno, el VIP Standard le cubre quinientos dólares al día- Porque, mire, de, de emergencia puedo agarrar el Medicare. Yo s-soy ciudadano, o sea, yo, yo quiero una, una aseguranza, dígame. Dígame, dígame, ¿una aseguranza, qué? Yo quiero una aseguranza que me cubra el dentista y, y, pos, quiero saber cuánto por ciento, o sea, si me conviene- El dentista le vale, el dentista le vale tres dólares con sesenta y tres centavos a la semana, si va para una limpieza... Aparte tengo que pagar, a ver, escúcheme- Y todos son -- ¿Entonces me va a salir más de quinientos dólares? Pos, no, pos, ¿cómo? ¿Tres dólares con sesenta y tres centavos cómo le va a salir a más de quinientos dólares al mes? Pos, sí, pero, eh, aparte de, de pagar, eh, diecisiete por semana, ¿no? Sí, es que yo le estoy dando los precios de cada... Mire, señor, escúchame un momentico, señor Vega. Mayor de edad, o sea, mayor de eda-- tengo más de sesenta años, tengo sesenta y tres años. Veá, señor Vega... No califico para algo. Yo le estoy dando solo información, yo no le estoy diciendo se inscriba en este o en aquel plan. Usted me pidió que quería saber los precios, le estoy dando los precios. Es lo único que yo estoy haciendo. Mmm, mmm. Le voy a dar todos los precios antes de, de explicarle los planes. Le voy a dar los precios antes de explicarle los planes y ya verá. Usted me dirá cuál le, le conviene o cuál quiere que le explique. Sí, yo quiero ver la importancia... Quiero ver si me conviene lo que estoy buscando. Exactamente. En todo, cuál es la que me conviene, cuál es la que aplica. El plan preventivo, el que le acaba de explicar, vale dieciséis con ochenta. El VIP Standard es médico y es el que menos cubre, vale diecisiete con sesenta y seis a la semana. El VIP Plus, que cubre más o menos, vale treinta y uno con sesenta y uno a la semana. El VIP Prime, que cubre más, vale cuarenta y tres con veintiocho a la semana. El Stay Healthy & Easy Enhanced tiene preventivo y médico y vale cuarenta y tres dólares con setenta y seis a la semana. La incapacidad de- Perdón. Ese de cuarenta y tres dólares, ¿cuánto es lo que, lo que... . Mire, señor Vega, se le está cortando la voz. ¿Me, me repite qué fue lo que me preguntó? ¿Perdón? Que es que se le está cortando lo que me está diciendo. ¿Me repite la pregunta, por favor? Tres dólares, ¿cuánto te...? Escúchalo, señor Vega. Sí, sí. ¿Aló? Aló, sí le escucho, dígame. Okay, mire, por semana,

dicen ustedes, ¿ah? Imagína, casi me va a salir como un... . Mire, le agradezco muchísimo, mejor voy a esperar... . Sí, señor, lo que mejor le parezca a usted, lo que más le convenga. Total, estos planes fueron los que escogió su compañía para los empleados. Nosotros no los escogemos. Su partner personal escogió estos planes para los empleados y es voluntario, si usted lo quiere, si no lo quiere, no lo toma. Claro, obviamente. . No, pues, se imagina- Estoy muy... . ¿Aló? Sí, señor, le entiendo. Sí, es que, es que se le está cortando todo lo que me dice, le escucho pedacitos. ¿Usted me escucha bien a mí? Sí, perfecto. ¿Aló, señor Vega? Yo lo escucho perfectamente, porque ahí dice que no, no me escucha. Yo ahí le escucho partecitas. ¿Creo que me dijo: «Le escucho perfectamente»? No creo. Sí, pero... Okey, mejor... . Pero pos, yo le escucho perfecto. Mire, le estoy escuchando por partecitas. ¿Usted quiere que le devuelva la llamada a ver si escucho mejor? Está bien. ¿Aló, señor Vega? Sí, sí, dile, si quiere, pero pues... Mire, déjeme buscar mejor a otro lado. A ver si encuentro algo, algo más, más cómodo para mí. Ok, me dijo que quiere buscar en otro lado, ¿verdad? Otra compañía. Sí, porque es demasiado lo que me está cobrando, es mucho. Gracias. Está bien, señor, no hay ningún problema. Claro que sí, con gusto.

## Conversation Format

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

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

Speaker speaker\_2: Mi nombre es Max Vega.

Speaker speaker\_1: Hola, señor Vega. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Quería saber, este... quería información sobre las aseguranzas.

Speaker speaker\_1: Claro que sí. Con gusto le ayudo. ¿Con qué agencia trabaja? Porque todas las agencias tienen diferente cobertura.

Speaker speaker\_2: Pues, este... Partners, Partners, la que está en la...

Speaker speaker\_1: Partners Personal, ok.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Un momento, por favor. Le voy a dar-- bueno, hay dos, dos informaciones que le puedo dar: información general sin chequear su registro, su profile, o si quiere información específica acerca de usted, tengo que ir al, al registro.

Speaker speaker\_2: Pues... yo quiero, este, información sobre aseguranza para ver a ver... cómo se-- cuál me-- la que me conviene más.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces vamos a ir específicamente a su registro. Eh... Partners Personal... ¿Me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ubicarlo en el sistema?

Speaker speaker\_2: Ah, cero, dos, cero, siete.

Speaker speaker\_1: Muchas gracias, señor Max Vega. Y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Es 1701 Sur Poplar Street, Santana, California, 92704.

Speaker speaker\_1: Gracias. ¿Y tiene algún número de apartamento?

Speaker speaker\_2: No, es casa.

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

Speaker speaker\_2: Es 10/12/62.

Speaker speaker\_1: Gracias. Teléfono seis, cinco, siete, quinientos, nueve, siete, ochenta y dos.

Speaker speaker\_2: Mmm.

Speaker speaker\_1: Bueno, no tenemos correo electrónico aquí para usted. ¿Usted nos quiere dar un correo electrónico? No es obligatorio.

Speaker speaker\_2: No, no tengo.

Speaker speaker\_1: Ok, está bien, no hay problema. Bueno, usted es elegible para inscripción hasta el día... usted tiene doce, veintitrés... Deme un minutito que le estaba haciendo aquí la cuenta para darle el día exacto. Hasta el día... 21 de enero. Hasta ese día usted puede inscribir en seguro médico. En los planes que su compañía, Partners Personal, está ofreciendo son un plan preventivo-- Ok, para darle los precios correctos, eh, ¿la cobertura es para usted solo o usted y, y el cónyuge o usted y hijos o para toda la familia?

Speaker speaker\_2: No, no, no, solamente es para mí, porque mi esposa ya está re-recibiendo bienes-- beneficio.

Speaker speaker\_1: Ok, bueno. Hay un plan que es solamente preventivo. Ese plan le cubre-

Speaker speaker\_2: ¿Qué es preventivo?

Speaker speaker\_1: Ya le voy a explicar lo que es preventivo. Incluye, eh, cuidado virtual de urgencia, o sea, digamos que, mmm... digamos que usted tiene un dolor de oído y, y necesita que lo vean ya, ya, ya. Como es un plan preventivo, ellos no cubren citas médicas, pero si lo pueden atender por videollamada, usted le dice al doctor qué es lo que tiene y ellos le pueden mandar fórmula médica y usted va y compra sus medicamentos. Eso se llama cuidado urgente virtual, Virtual Urgent Care.

Speaker speaker\_2: Preventive virtual, ok.

Speaker speaker\_1: Eh... Le cubre también FreeRx.

Speaker speaker\_2: Pero yo quiero un-

Speaker speaker\_1: ¿Ah?

Speaker speaker\_2: ¿Qué, qué es-- exactamente qué es lo que cubre? ¿Nomás eso?

Speaker speaker\_1: No, no, no. Por eso le estoy diciendo qué es. No, el Virtual Urgent Care, ese es el, el virtual. Le cubre FreeRx, que son prescripciones médicas por medio de esa compañía que es FreeRx, que son gratis la mayoría o, si no son gratis, es a un muy mínimo precio. Le cubre un examen físico al año. Exámenes de la presión, del colesterol, del aneurisma aórtico, cáncer colorrectal, que es la colonoscopia, exámenes de depresión, de diabetes, hepatitis C, sífilis, del sida, cáncer del pulmón, de tuberculosis, eh, de obesidad, de consumo de alcohol no saludable... Le da asesoramiento en una dieta saludable, la expo-- cómo reducir la exposición a los rayos UV, dejar de fumar, prevención de enfermedades de transmisión sexual... Le cubre aspirinas y estatinas, y le cubre vacunas como la influenza, tétanos, difteria, tosferina, varicela, culebrilla, sarampión, VPH, pap-papera, rubéola, neumococo, meningococo y hepatitis A y B. Eso es lo que cubre ese plan preventivo.

Speaker speaker\_2: A ver, ¿y la indiska?

Speaker speaker\_1: Espere, ya voy para allá. Esos son, eh, beneficios adicionales. Bueno, este plan preventivo le vale dieciséis dólares con ochenta centavos a la semana. Ahora vienen los planes médicos. Está el VIP Standard, VIP Plus y VIP Prime. Eh... Estos planes, como no es el ser-

Speaker speaker\_2: Oye, pero el mes, ¿cuánto sería por mes?

Speaker speaker\_1: Bueno, depende, porque hay meses que tiene cuatro semanas y hay meses que tienen cinco semanas. So, ya le tocaría a usted de ahí-

Speaker speaker\_2: Digamos normal.

Speaker speaker\_1: Por ejemplo, mire, el, el, el preventivo este que es como casi diecisiete dólares, pues hace la cuenta si es un mes de cuatro semanas, son diecisiete por cuatro. Si es de cinco semanas, diecisiete por cinco. Lo mismo todos los otros planes. Estos planes, este que le voy a explicar, los médicos, eh, ellos no son un seguro mayor como el Blue Cross Blue Shield, así como los hegemónicos, no. Estos son planes que le ayudan a cubrir algo. De los gastos médicos.

Speaker speaker\_2: ¿Cuánto es algo? ¿Cuánto es algo?

Speaker speaker\_1: Ahí voy. Por ejemplo, para... Si lo-- a usted lo admiten al hospital, digamos que lo tienen que meter al hospital. Bueno, el VIP Standard le cubre quinientos dólares al día-

Speaker speaker\_2: Porque, mire, de, de emergencia puedo agarrar el Medicare. Yo s-soy ciudadano, o sea, yo, yo quiero una, una aseguranza, dígame.

Speaker speaker\_1: Dígame, dígame, ¿una aseguranza, qué?

Speaker speaker\_2: Yo quiero una aseguranza que me cubra el dentista y, y, pos, quiero saber cuánto por ciento, o sea, si me conviene-

Speaker speaker\_1: El dentista le vale, el dentista le vale tres dólares con sesenta y tres centavos a la semana, si va para una limpieza...

Speaker speaker\_2: Aparte tengo que pagar, a ver, escúcheme-

Speaker speaker\_1: Y todos son --

Speaker speaker\_2: ¿Entonces me va a salir más de quinientos dólares? Pos, no, pos, ¿cómo?

Speaker speaker\_1: ¿Tres dólares con sesenta y tres centavos cómo le va a salir a más de quinientos dólares al mes?

Speaker speaker\_2: Pos, sí, pero, eh, aparte de, de pagar, eh, diecisiete por semana, ¿no?

Speaker speaker\_1: Sí, es que yo le estoy dando los precios de cada... Mire, señor, escúchame un momentico, señor Vega.

Speaker speaker\_2: Mayor de edad, o sea, mayor de eda-- tengo más de sesenta años, tengo sesenta y tres años.

Speaker speaker\_1: Veá, señor Vega...

Speaker speaker\_2: No califico para algo.

Speaker speaker\_1: Yo le estoy dando solo información, yo no le estoy diciendo se inscriba en este o en aquel plan. Usted me pidió que quería saber los precios, le estoy dando los precios. Es lo único que yo estoy haciendo.

Speaker speaker\_2: Mmm, mmm.

Speaker speaker\_1: Le voy a dar todos los precios antes de, de explicarle los planes. Le voy a dar los precios antes de explicarle los planes y ya verá. Usted me dirá cuál le, le conviene o cuál quiere que le explique.

Speaker speaker\_2: Sí, yo quiero ver la importancia... Quiero ver si me conviene lo que estoy buscando.

Speaker speaker\_1: Exactamente.

Speaker speaker\_2: En todo, cuál es la que me conviene, cuál es la que aplica.

Speaker speaker\_1: El plan preventivo, el que le acaba de explicar, vale dieciséis con ochenta. El VIP Standard es médico y es el que menos cubre, vale diecisiete con sesenta y seis a la semana. El VIP Plus, que cubre más o menos, vale treinta y uno con sesenta y uno a la semana. El VIP Prime, que cubre más, vale cuarenta y tres con veintiocho a la semana. El Stay Healthy & Easy Enhanced tiene preventivo y médico y vale cuarenta y tres dólares con setenta y seis a la semana. La incapacidad de-

Speaker speaker\_2: Perdón. Ese de cuarenta y tres dólares, ¿cuánto es lo que, lo que... .

Speaker speaker\_1: Mire, señor Vega, se le está cortando la voz. ¿Me, me repite qué fue lo que me preguntó?

Speaker speaker\_2: ¿Perdón?

Speaker speaker\_1: Que es que se le está cortando lo que me está diciendo. ¿Me repite la pregunta, por favor?

Speaker speaker\_2: Tres dólares, ¿cuánto te...?

Speaker speaker\_1: Escúchalo, señor Vega.

Speaker speaker\_2: Sí, sí. ¿Aló?

Speaker speaker\_1: Aló, sí le escucho, dígame.

Speaker speaker\_2: Okey, mire, por semana, dicen ustedes, ¿ah? Imagína, casi me va a salir como un... . Mire, le agradezco muchísimo, mejor voy a esperar... .

Speaker speaker\_1: Sí, señor, lo que mejor le parezca a usted, lo que más le convenga. Total, estos planes fueron los que escogió su compañía para los empleados. Nosotros no los escogemos. Su partner personal escogió estos planes para los empleados y es voluntario, si usted lo quiere, si no lo quiere, no lo toma.

Speaker speaker\_2: Claro, obviamente. . No, pues, se imagina- Estoy muy... . ¿Aló?

Speaker speaker\_1: Sí, señor, le entiendo. Sí, es que, es que se le está cortando todo lo que me dice, le escucho pedacitos. ¿Usted me escucha bien a mí?

Speaker speaker\_2: Sí, perfecto.

Speaker speaker\_1: ¿Aló, señor Vega?

Speaker speaker\_2: Yo lo escucho perfectamente, porque ahí dice que no, no me escucha.

Speaker speaker\_1: Yo ahí le escucho partecitas. ¿Creo que me dijo: «Le escucho perfectamente»? No creo.

Speaker speaker\_2: Sí, pero... Okey, mejor... . Pero pos, yo le escucho perfecto.

Speaker speaker\_1: Mire, le estoy escuchando por partecitas. ¿Usted quiere que le devuelva la llamada a ver si escucho mejor?

Speaker speaker\_2: Está bien.

Speaker speaker\_1: ¿Aló, señor Vega?

Speaker speaker\_2: Sí, sí, dile, si quiere, pero pues... Mire, déjeme buscar mejor a otro lado. A ver si encuentro algo, algo más, más cómodo para mí.

Speaker speaker\_1: Ok, me dijo que quiere buscar en otro lado, ¿verdad? Otra compañía.

Speaker speaker\_2: Sí, porque es demasiado lo que me está cobrando, es mucho. Gracias.

Speaker speaker\_1: Está bien, señor, no hay ningún problema. Claro que sí, con gusto.