

## Transcript: Francesca

**Baez-4691507887259648-5733170365644800**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hello? Sí, buenas tardes. Mi nombre es Francesca con Benefits in a Card. Estaba buscando hablar con la señora Colina Orelan, de parte de Focus Workforce Management and Staffing. Ajá. Ok. El motivo de nuestra llamada, señora, es porque nosotros vemos que usted pidió tener cobertura para usted y su hijo, pero usted seleccionó dos planes que no pueden estar juntos, que es el plan MSC TLRX, que es preventivo solamente, y el plan MSC Enhanced básico. So, estábamos llamando para verificar cuál era su selección. Ah, pero yo estuve llamando a u-- a unos contactos, pero era para que me dijeran porque mi hijo tiene un plan, ¿verdad? A él le dieron un, un seguro y yo quería saber si yo también lo tenía, porque en el papel que tengo dijo que yo también tengo uno y me dijeron que no lo tenía. Eso era lo que yo quería saber. Creo que se está confundiendo. Yo no soy de esa compañía. Yo soy de la compañía que administra la seguridad con su agencia temporal de Empleo Focus Workforce Management. Incluso la cobertura no está al día. Está solamente siendo pendiente de inscripción. Una vez que usted comienza a trabajar es que se activa. So, en estos momentos ni usted, ni su hijo, ni esposo tiene ninguna cobertura que nosotros manejemos. Usted solicitó cobertura, que es diferente y le estábamos llamando para verificar su elección porque usted seleccionó dos planes que no puede tener juntos. Ajá. ¿Y qué planes te seleccioné? Usted seleccionó, vuelvo y le repito, el plan preventivo MSC TLRX y el plan preventivo con servicios hospitalarios mínimos del MSC Enhanced básico. ¿Y tiene que ser uno solo? Correcto. Porque es que está seleccionando, mi vida, el mismo plan en diferentes niveles. No puedes inscribirte en el mismo plan en dos niveles diferentes. No sé si me explico. Ok, pero... Ya va, que tengo una duda. ¿Este es de un trabajo? No, corazón, nosotros no qu-- no manejamos la parte de trabajo. Manejamos esa parte de la seguridad con la agencia de empleo, las que te ayudan a buscar trabajo. Ah, ok, ok, ok, ok. Bueno, este, no sé, póngame uno. Ok. ¿Cuál de los dos quiere estar inscrito? También puedo cancelar la cobertura, si quiere, por el momento y enviarle una copia de la guía, si se siente más cómoda de esa manera. No, no, ponga el, el básico. ¿El que es MSC Enhanced básico o el MSC TLRX preventivo? Ay, ¿qué diferencia hay entre los dos? Que el que es TLRX solamente le cubre lo que es preventivo. En ese sentido, no le vendría cubriendo los servicios de hospitales como visitas al doctor, urgencias, emergencias o cirugías. Y el otro plan, que vendría siendo el Enhance básico, le cubriría las visitas de atención primaria, de especili-- especialistas, disculpe, y de urgencias, donde el otro no se lo cumple-- no se lo cubriría. Ok, bueno, vege este. ¿El que le cubre las visitas? Ajá. Ok. Y mi segunda duda con su inscripción es que usted no dio la información de su esposo, el señor Luis, pero solo seleccionó cobertura para usted y su hijo Jervis. ¿Usted quería cubrirlos a los dos o solamente al niño? No, no, sólo-- La diferencia... Dígame. Sólo a él. Los dos. Ok, la diferencia sería si es solo usted y el niño son cincuenta y seis cuarenta y

uno de su cheque. Pero si agrego al esposo y son los tres juntos es setenta dos noventa y tres de cada cheque. Bueno, pero entonces dejé, dejé el niño nada más porque yo creo que a él también lo llaman y le van, le van a poner eso. He entendido. Entonces, yo se lo proceso solamente para usted y el niño, que son los cincuenta y seis cuarenta y uno. ¿Usted autoriza que una vez comience a trabajar con Focus Workforce Management y hagan esa deducción para su seguridad? Sí. Ok, todo listo. Y ya le pongo ahí en las notas que fue un fallo del sistema y que solamente quiere elegir ese en el momento. Ok. ¿Alguna otra duda o pregunta antes de que la deje ir? Eh... No, no. Está bien. Entiendo. Señora Colina, muchísimas gracias por su tiempo y por coger mi llamada. Que tenga buen día. Gracias. Igualmente. De nada. Adiós. Adiós. Uy, ya entendí.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Hello?

Speaker speaker\_2: Sí, buenas tardes. Mi nombre es Francesca con Benefits in a Card. Estaba buscando hablar con la señora Colina Orelan, de parte de Focus Workforce Management and Staffing.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Ok. El motivo de nuestra llamada, señora, es porque nosotros vemos que usted pidió tener cobertura para usted y su hijo, pero usted seleccionó dos planes que no pueden estar juntos, que es el plan MSC TLRX, que es preventivo solamente, y el plan MSC Enhanced básico. So, estábamos llamando para verificar cuál era su selección.

Speaker speaker\_1: Ah, pero yo estuve llamando a u-- a unos contactos, pero era para que me dijeran porque mi hijo tiene un plan, ¿verdad? A él le dieron un, un seguro y yo quería saber si yo también lo tenía, porque en el papel que tengo dijo que yo también tengo uno y me dijeron que no lo tenía. Eso era lo que yo quería saber.

Speaker speaker\_2: Creo que se está confundiendo. Yo no soy de esa compañía. Yo soy de la compañía que administra la seguridad con su agencia temporal de Empleo Focus Workforce Management. Incluso la cobertura no está al día. Está solamente siendo pendiente de inscripción. Una vez que usted comienza a trabajar es que se activa. So, en estos momentos ni usted, ni su hijo, ni esposo tiene ninguna cobertura que nosotros manejemos. Usted solicitó cobertura, que es diferente y le estábamos llamando para verificar su elección porque usted seleccionó dos planes que no puede tener juntos.

Speaker speaker\_1: Ajá. ¿Y qué planes te seleccioné?

Speaker speaker\_2: Usted seleccionó, vuelvo y le repito, el plan preventivo MSC TLRX y el plan preventivo con servicios hospitalarios mínimos del MSC Enhanced básico .

Speaker speaker\_1: ¿Y tiene que ser uno solo?

Speaker speaker\_2: Correcto. Porque es que está seleccionando, mi vida, el mismo plan en diferentes niveles. No puedes inscribirte en el mismo plan en dos niveles diferentes. No sé si me explico.

Speaker speaker\_1: Ok, pero... Ya va, que tengo una duda. ¿Este es de un trabajo?

Speaker speaker\_2: No, corazón, nosotros no qu-- no manejamos la parte de trabajo. Manejamos esa parte de la seguridad con la agencia de empleo, las que te ayudan a buscar trabajo.

Speaker speaker\_1: Ah, ok, ok, ok, ok. Bueno, este, no sé, póngame uno.

Speaker speaker\_2: Ok. ¿Cuál de los dos quiere estar inscrito? También puedo cancelar la cobertura, si quiere, por el momento y enviarle una copia de la guía, si se siente más cómoda de esa manera.

Speaker speaker\_1: No, no, ponga el, el básico.

Speaker speaker\_2: ¿El que es MSC Enhanced básico o el MSC TLRX preventivo?

Speaker speaker\_1: Ay, ¿qué diferencia hay entre los dos?

Speaker speaker\_2: Que el que es TLRX solamente le cubre lo que es preventivo. En ese sentido, no le vendría cubriendo los servicios de hospitales como visitas al doctor, urgencias, emergencias o cirugías. Y el otro plan, que vendría siendo el Enhance básico, le cubriría las visitas de atención primaria, de especili-- especialistas, disculpe, y de urgencias, donde el otro no se lo cumple-- no se lo cubriría.

Speaker speaker\_1: Ok, bueno, vege este.

Speaker speaker\_2: ¿El que le cubre las visitas?

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Ok. Y mi segunda duda con su inscripción es que usted no dio la información de su esposo, el señor Luis, pero solo seleccionó cobertura para usted y su hijo Jervis. ¿Usted quería cubrirlos a los dos o solamente al niño?

Speaker speaker\_1: No, no, sólo--

Speaker speaker\_2: La diferencia... Dígame.

Speaker speaker\_1: Sólo a él. Los dos.

Speaker speaker\_2: Ok, la diferencia sería si es solo usted y el niño son cincuenta y seis cuarenta y uno de su cheque. Pero si agrego al esposo y son los tres juntos es setenta dos noventa y tres de cada cheque.

Speaker speaker\_1: Bueno, pero entonces dejé, dejé el niño nada más porque yo creo que a él también lo llaman y le van, le van a poner eso.

Speaker speaker\_2: He entendido. Entonces, yo se lo proceso solamente para usted y el niño, que son los cincuenta y seis cuarenta y uno. ¿Usted autoriza que una vez comience a

trabajar con Focus Workforce Management y hagan esa deducción para su seguridad?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Ok, todo listo. Y ya le pongo ahí en las notas que fue un fallo del sistema y que solamente quiere elegir ese en el momento.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: ¿Alguna otra duda o pregunta antes de que la deje ir?

Speaker speaker\_1: Eh... No, no. Está bien.

Speaker speaker\_2: Entiendo. Señora Colina, muchísimas gracias por su tiempo y por coger mi llamada. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Gracias. Igualmente.

Speaker speaker\_2: De nada. Adiós.

Speaker speaker\_1: Adiós. Uy, ya entendí.