

## **Transcript: Franchesca**

**Baez-4624807796850688-5847698165121024**

### **Full Transcript**

Veo su llamada. Parece que va en camino. Hola, buenas tardes. Mira, \*\*\*\*\*. No sé si continúo con la persona que hablé hace unos instantes. Bueno... Sí, señor. ¿Cómo lo podemos asistir? Sí, mira, eh, me acabé de comunicar con el staffing y ellos me dicen de que ellos me están-- de que ya me están descontando la mensualidad del seguro con ustedes. Yo quisiera saber dónde queda la clínica de ustedes o dónde quedan los consultorios para tomar los beneficios de esta aseguranza. Ok. Lamentablemente le dieron información mal. Usted está llamando a un administrador de beneficios. Nosotros no tenemos ninguna clínica donde usted pueda ir. Solamente administramos su aseguranza. Yo puedo chequear a ver cuál es el plan en el cual usted fue inscrito para ver si tiene alguna restricción. Si hubo una lista de clínicas donde se le acepta, tendría que hablar ya con el proveedor de la network. Por eso, pero entonces no entendemos. Nosotros, eh, mira-- los que trabajamos con-- ahí en la misma clínica estamos supremamente confundidos, porque esta es la información que nos da la aseguranza. La aseguranza no, el staffing, donde ellos nos-- y sobre todo, yo le estaba preguntando a ella que si ya-- ella me dice que después de treinta días ya empiezan a descontar el seguro. Entonces, yo le hago la pregunta a ella y le digo que entonces cómo puedo yo tomar el beneficio del seguro si el plan supuestamente que le empiezan a descontar uno es el básico. Yo le digo a ella que me están descontando de mi cheque eh, el, el seguro, pero yo no he tomado ningún solo beneficio de ese seguro. Entonces, no entiendo por qué nos están descontando y no podemos tomar ningún beneficio. Ok. ¿De casualidad usted tiene el nombre de la persona que le está dando esa información? Ella... No, tengo el número, mas no tengo-- no me acuerdo, no recuerdo el nombre. Ok, está bien. De allí venga-- Allí, si no, no, es que no recuerdo el nombre. No te preocupes, corazón, ok. Primero que nada, la información que ella te está dando es completamente incorrecta, porque ella no está supuesta a darte información de aseguranza. Están supuestos a decirle el número telefónico de nosotros y cualquier pregunta que usted tenga hablarla con nosotros, porque los empleados de su staffing no están educados ni entrenados en aseguranza. Su agencia temporal tiene nosotros, que somos un administrador para que se encargue de todo lo que tiene que ver con la aseguranza. Por eso es que la información que ella le está dando a ustedes es incorrecta. ¿Con cuál agencia temporal es que tú trabajas? Con Surge. Ok. Incluso yo le pregunté a ella , incluso yo le pregunté a ella que es que a mi casa me había llegado una tarjeta. Se supone que sí. Sí, me llegó la tarjeta, que es la que tengo en el momento. Ok, vamos a ver el estado de la cuenta para ver con cuál plan usted se ha inscrito. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Cuatro, tres, ocho, dos. ¿Y el apellido? Sarmiento Torres . Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento para asegurarnos de que esté en la cuenta correcta. La dirección es 1110 N Prairie Avenue. Código postal 70435. Fecha de nacimiento, 24 de febrero de 1995. Tenemos el número de

contacto 815-821-8918 con el correo de mp4110950@gmail.com. Correcto. Ok . Está fuera. Cuando usted comienza a trabajar con Surge y reciben el primer cheque, una vez usted comienza a trabajar y recibe ese primer cheque, tiene treinta días usos de ese cheque para inscribirse en aseguranza o declinar la autoinscripción. En los momentos- Puedo hablarla. ¿Mm-hmm? Sí, te escucho. Eh, en los momentos del plan que usted fue autoinscrito en viene siendo el básico, como usted dijo, que es el médico preventivo, el RX, el cual sí tiene una restricción de network, de red. Le puedo enviar el número telefónico, al igual que la página web de Multiplan Network, que es la compañía que tiene esa línea. Lamentable- Ha pasado los treinta días... Disculpa, ¿qué? Se te corta la llamada, qué pena, ¿me decías? Sí, señor. Les aviso que le el correo, su número telefónico y la página web de Multiplan, que es la compañía que tiene la lista específica y adscribir con usted. Ok, una pregunta. El motivo de la llamada contigo, o sea, la función que hacen ustedes, ¿es vender el plan médico o ustedes mirar cuál es el plan médico que yo tengo? Nosotros podemos ver cuál es el plan médico que tienes, cuáles son los planes que tu agencia temporal ofrece, procesar inscripciones, cancelaciones o cambios de póliza si eres elegible, al igual que darles las tarjetas y la información de los planes o darte la información de la compañía que tendría una inscripción específica que nosotros no tendríamos. Ok, ¿y un plan que ustedes, eh...? O sea, ¿ustedes no venden planes médicos o sí venden planes médicos? No, corazón, todos los planes que nosotros administramos es todo-- las staffings nos lo- lo eligen y nosotros solamente administramos. Nosotros no vendemos ningún plan o ni aseguranza. Ok, ya entiendo. O sea, lo que usted hace es solamente darme la información a donde estoy prácticamente vinculado. Correcto. ¿Y si yo quisiera hacer un cambio de plan o yo quisiera hacer la cancelación del plan, eso sí lo puedo hacer con ustedes? Correcto, sí. En los momentos, el único cambio que eres elegible a hacer son cancelaciones, porque ya estás fuera del periodo personal. En ese caso, ¿no puedo hacer el cambio o no puedo hacer la cancelación? No puede hacer el cambio. La cancelación sería el único cambio de por sí que puedes hacer en estos momentos. Pero para cambiarte a otro plan diferente, no eres elegible. Porque dejé pasar los treinta días que tenía para haber cogido un plan. Correcto. Cosa que el staffing lo único que le dice a uno, ahí te, ah, eh... tienes un-- o sea, ahí sí deberían explicarle a uno muy bien esa situación. Y el problema es que tampoco puedo hacer la cancelación del plan porque se refiere que es un plan que exige la ley de que tengo que estar, eh, porque estoy trabajando, tener que pagar un seguro, ¿verdad? No, eso todo depende del estado suyo. Usted está libre de cancelar el plan aún en si su estado requiriendo que usted esté pagando o que esté inscrito en un plan médico ACA Compliant. Es completamente opcional todavía estar inscrito o no, dado a que al final de este año, comenzando el próximo año, cuando usted vaya a llenar los income tax, todo tiene que ver si usted se inscribió o no en un plan médico. Pero usted tiene la opción de cancelarlo y ya cuando estemos en 2026 pagar cualquier multa que su estado le pueda poner. Ok, pero lo mejor es no estar en eso para que no pague-- no pague la multa. Lamentablemente como eso ya está fuera de nuestra región, todo tiene que ver con el cliente y cómo se siente. Ok, ¿y usted me podría, por favor, proporcionar...? ¿Usted es tan amable y me podría proporcionar, por favor, la información sobre, eh, la, la...? ¿Cómo te explico para que me entiendas? De, de proporcionarme la información sobre ese plan y sobre a dónde tengo que llamarla para saber más sobre ese plan? Sí, señor. Ya le mandé la información de la compañía que tiene la lista de hospitales donde puede ir. Lo segundo que le estaría haciendo sería mandándole una copia de la guía de beneficios

diciéndole específicamente en qué página está la información sobre el plan en el cual usted se inscribió. Ok, perfecto. Ok, perfecto. Entonces, yo ya miro ahorita a horas de la tarde, eh, toda esa información sobre ese plan y sobre las clínicas que puedo asistir. Entendido. Nuestra información, al igual que nuestro horario de trabajo, estaría en esos correos electrónicos si necesita darnos alguna llamada para atrás o más información. Ok, perfecto. Voy a averiguar sobre ese plan y si no vuelvo a llamar para atrás para hacer la cancelación, ¿correcto? Sí, señor. Ok, eres muy amable. Muchísimas gracias. Bye. Un placer, que tenga buen día. Igualmente.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Veo su llamada. Parece que va en camino.

Speaker speaker\_1: Hola, buenas tardes. Mira, \*\*\*\*\*. No sé si continúo con la persona que hablé hace unos instantes. Bueno...

Speaker speaker\_0: Sí, señor. ¿Cómo lo podemos asistir?

Speaker speaker\_1: Sí, mira, eh, me acabé de comunicar con el staffing y ellos me dicen de que ellos me están-- de que ya me están descontando la mensualidad del seguro con ustedes. Yo quisiera saber dónde queda la clínica de ustedes o dónde quedan los consultorios para tomar los beneficios de esta aseguranza.

Speaker speaker\_0: Ok. Lamentablemente le dieron información mal. Usted está llamando a un administrador de beneficios. Nosotros no tenemos ninguna clínica donde usted pueda ir. Solamente administramos su aseguranza. Yo puedo chequear a ver cuál es el plan en el cual usted fue inscrito para ver si tiene alguna restricción. Si hubo una lista de clínicas donde se le acepta, tendría que hablar ya con el proveedor de la network.

Speaker speaker\_1: Por eso, pero entonces no entendemos. Nosotros, eh, mira-- los que trabajamos con-- ahí en la misma clínica estamos supremamente confundidos, porque esta es la información que nos da la aseguranza. La aseguranza no, el staffing, donde ellos nos-- y sobre todo, yo le estaba preguntando a ella que si ya-- ella me dice que después de treinta días ya empiezan a descontar el seguro. Entonces, yo le hago la pregunta a ella y le digo que entonces cómo puedo yo tomar el beneficio del seguro si el plan supuestamente que le empiezan a descontar uno es el básico. Yo le digo a ella que me están descontando de mi cheque eh, el, el seguro, pero yo no he tomado ningún solo beneficio de ese seguro. Entonces, no entiendo por qué nos están descontando y no podemos tomar ningún beneficio.

Speaker speaker\_0: Ok. ¿De casualidad usted tiene el nombre de la persona que le está dando esa información?

Speaker speaker\_1: Ella... No, tengo el número, mas no tengo-- no me acuerdo, no recuerdo el nombre.

Speaker speaker\_0: Ok, está bien.

Speaker speaker\_1: De allí venga-- Allí, si no, no, es que no recuerdo el nombre.

Speaker speaker\_0: No te preocupes, corazón, ok. Primero que nada, la información que ella te está dando es completamente incorrecta, porque ella no está supuesta a darte información de aseguranza. Están supuestos a decirle el número telefónico de nosotros y cualquier pregunta que usted tenga hablarla con nosotros, porque los empleados de su staffing no están educados ni entrenados en aseguranza. Su agencia temporal tiene nosotros, que somos un administrador para que se encargue de todo lo que tiene que ver con la aseguranza. Por eso es que la información que ella le está dando a ustedes es incorrecta. ¿Con cuál agencia temporal es que tú trabajas?

Speaker speaker\_1: Con Surge.

Speaker speaker\_0: Ok.

Speaker speaker\_1: Incluso yo le pregunté a ella , incluso yo le pregunté a ella que es que a mi casa me había llegado una tarjeta.

Speaker speaker\_0: Se supone que sí.

Speaker speaker\_1: Sí, me llegó la tarjeta, que es la que tengo en el momento.

Speaker speaker\_0: Ok, vamos a ver el estado de la cuenta para ver con cuál plan usted se ha inscrito. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_1: Cuatro, tres, ocho, dos.

Speaker speaker\_0: ¿Y el apellido?

Speaker speaker\_1: Sarmiento Torres .

Speaker speaker\_0: Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento para asegurarnos de que esté en la cuenta correcta.

Speaker speaker\_1: La dirección es 1110 N Prairie Avenue. Código postal 70435. Fecha de nacimiento, 24 de febrero de 1995.

Speaker speaker\_0: Tenemos el número de contacto 815-821-8918 con el correo de mp4110950@gmail.com.

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Ok . Está fuera. Cuando usted comienza a trabajar con Surge y reciben el primer cheque, una vez usted comienza a trabajar y recibe ese primer cheque, tiene treinta días usos de ese cheque para inscribirse en aseguranza o declinar la autoinscripción. En los momentos-

Speaker speaker\_1: Puedo hablarla.

Speaker speaker\_0: ¿Mm-hmm?

Speaker speaker\_1: Sí, te escucho.

Speaker speaker\_0: Eh, en los momentos del plan que usted fue autoinscrito en viene siendo el básico, como usted dijo, que es el médico preventivo, el RX, el cual sí tiene una restricción

de network, de red. Le puedo enviar el número telefónico, al igual que la página web de Multiplan Network, que es la compañía que tiene esa línea. Lamentable- Ha pasado los treinta días...

Speaker speaker\_1: Disculpa, ¿qué? Se te corta la llamada, qué pena, ¿me decías?

Speaker speaker\_0: Sí, señor. Les aviso que le el correo, su número telefónico y la página web de Multiplan, que es la compañía que tiene la lista específica y adscribir con usted.

Speaker speaker\_1: Ok, una pregunta. El motivo de la llamada contigo, o sea, la función que hacen ustedes, ¿es vender el plan médico o ustedes mirar cuál es el plan médico que yo tengo?

Speaker speaker\_0: Nosotros podemos ver cuál es el plan médico que tienes, cuáles son los planes que tu agencia temporal ofrece, procesar inscripciones, cancelaciones o cambios de póliza si eres elegible, al igual que darles las tarjetas y la información de los planes o darte la información de la compañía que tendría una inscripción específica que nosotros no tendríamos.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿y un plan que ustedes, eh...? O sea, ¿ustedes no venden planes médicos o sí venden planes médicos?

Speaker speaker\_0: No, corazón, todos los planes que nosotros administramos es todo-- las staffings nos lo- lo eligen y nosotros solamente administramos. Nosotros no vendemos ningún plan o ni aseguranza.

Speaker speaker\_1: Ok, ya entiendo. O sea, lo que usted hace es solamente darme la información a donde estoy prácticamente vinculado.

Speaker speaker\_0: Correcto.

Speaker speaker\_1: ¿Y si yo quisiera hacer un cambio de plan o yo quisiera hacer la cancelación del plan, eso sí lo puedo hacer con ustedes?

Speaker speaker\_0: Correcto, sí. En los momentos, el único cambio que eres elegible a hacer son cancelaciones, porque ya estás fuera del periodo personal.

Speaker speaker\_1: En ese caso, ¿no puedo hacer el cambio o no puedo hacer la cancelación?

Speaker speaker\_0: No puede hacer el cambio. La cancelación sería el único cambio de por sí que puedes hacer en estos momentos. Pero para cambiarte a otro plan diferente, no eres elegible.

Speaker speaker\_1: Porque dejé pasar los treinta días que tenía para haber cogido un plan.

Speaker speaker\_0: Correcto.

Speaker speaker\_1: Cosa que el staffing lo único que le dice a uno, ahí te, ah, eh... tienes un-- o sea, ahí sí deberían explicarle a uno muy bien esa situación. Y el problema es que tampoco puedo hacer la cancelación del plan porque se refiere que es un plan que exige la

ley de que tengo que estar, eh, porque estoy trabajando, tener que pagar un seguro, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: No, eso todo depende del estado suyo. Usted está libre de cancelar el plan aún en si su estado requiriendo que usted esté pagando o que esté inscrito en un plan médico ACA Compliant. Es completamente opcional todavía estar inscrito o no, dado a que al final de este año, comenzando el próximo año, cuando usted vaya a llenar los income tax, todo tiene que ver si usted se inscribió o no en un plan médico. Pero usted tiene la opción de cancelarlo y ya cuando estemos en 2026 pagar cualquier multa que su estado le pueda poner.

Speaker speaker\_1: Ok, pero lo mejor es no estar en eso para que no pague-- no pague la multa.

Speaker speaker\_0: Lamentablemente como eso ya está fuera de nuestra región, todo tiene que ver con el cliente y cómo se siente.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿y usted me podría, por favor, proporcionar...? ¿Usted es tan amable y me podría proporcionar, por favor, la información sobre, eh, la, la...? ¿Cómo te explico para que me entiendas? De, de proporcionarme la información sobre ese plan y sobre a dónde tengo que llamar para saber más sobre ese plan?

Speaker speaker\_0: Sí, señor. Ya le mandé la información de la compañía que tiene la lista de hospitales donde puede ir. Lo segundo que le estaría haciendo sería mandándole una copia de la guía de beneficios diciéndole específicamente en qué página está la información sobre el plan en el cual usted se inscribió.

Speaker speaker\_1: Ok, perfecto. Ok, perfecto. Entonces, yo ya miro ahorita a horas de la tarde, eh, toda esa información sobre ese plan y sobre las clínicas que puedo asistir.

Speaker speaker\_0: Entendido. Nuestra información, al igual que nuestro horario de trabajo, estaría en esos correos electrónicos si necesita darnos alguna llamada para atrás o más información.

Speaker speaker\_1: Ok, perfecto. Voy a averiguar sobre ese plan y si no vuelvo a llamar para atrás para hacer la cancelación, ¿correcto?

Speaker speaker\_0: Sí, señor.

Speaker speaker\_1: Ok, eres muy amable. Muchísimas gracias. Bye.

Speaker speaker\_0: Un placer, que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Igualmente.