

## **Transcript: Franchesca**

**Baez-4704221576085504-5060453814026240**

### **Full Transcript**

Gracias, ??. Mi nombre es Francisca. ¿En qué le puedo asistir? Hola, fíjese que estoy llamando porque estoy afiliado con ustedes. Y yo me estaba haciendo un tratamiento en, en una clínica. Estoy hablando de Arizona, de Phoenix. Me dicen que el seguro que, que, que yo estoy pagando con usted, pues que es muy malo, porque al final no me cubre absolutamente nada. En - estoy hablando del plan dental. Entonces, eh, quería saber cuál es el inconveniente o, o, o si en realidad ustedes no cubren nada o qué es. Ok. Me gustaría comenzar por aclarar que nosotros no somos una compañía de aseguranza y no somos- Quienes tienes la aseguranza con tu agencia temporal. Nosotros simplemente somos una compañía tercera que administra la aseguranza. Para poder darle más información, necesito abrir su cuenta. ¿Con cuál agencia temporal trabaja usted? HSS Solution. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Cincuenta y cuatro cincuenta y ocho. ¿Qué podría, por favor, verificar su fecha de nacimiento para asegurarnos de que encontró la cuenta correcta? Diecisiete de junio de mil novecientos noventa y uno. ¿Y la dirección? 5103 South Main Avenue, St. Pete. ¿Tenemos el número de comunicación cinco, cero, dos, seis, cero, ocho, cero, seis, cero, cero, el mismo con el que llamó? Correcto. ??? Y tengo su- ¿Mm? Dígame. Ah, ok. Hello? ¿Y tengo su correo electrónico como kevin.ramirez2020@gmail.com? Eso es así, correcto. El plan dental que su agencia temporal está corrientemente ofreciendo en el cual usted se ha inscrito, lo que le cubriría sería solamente el total máximo anual de quinientos dólares en servicio. Sus servicios preventivos a un cien por ciento. Básicos, restauradores básicos, radiografías a un ochenta por ciento con un deducible de cincuenta dólares. Durante el tratamiento que usted se está haciendo, ¿está seguro que no será que está fuera de los servicios que este plan cubre? Porque es un plan PPO limitado. Ah, bueno, sí, bueno, de eso me hablaron. O sea, la clínica me habló de eso, pues que, que ese plan a mí no me servía pos porque no me cubría absolutamente nada. Del tratamiento que ellos me necesitan hacer. O sea, yo cuando, cuando agarré la aseguranza para-- yo quería el full, full, todo, o sea, el más caro, el que cubriera mayor ??. El problema, señor, es que HSS solamente ofrece un plan dental. El único servicio de los planes que ofrecen que hay más de un plan sería médico. Pero todo lo demás que quieren solo hay un plan dental, solo hay un plan servicio de vida, solo es un solo plan. Todo lo demás es un solo plan. No tiene de dónde subir o bajar en el plan dental. Ok, bueno, entonces en este caso como ese plan no me sirve, entonces yo quisiera cancelarlo. Entendido. Con eso en mente, como la línea es grabada, dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura que tiene con Hospitality Staffing Solutions, ¿correcto? Eh, dental. Ahora, ¿cuáles son los beneficios de visión? El plan de visión le viene trabajando con un copago de diez dólares para el examen de la vista, veinticinco para los copagos de lentes y marcos. No pagaría nada para el montaje de los lentes de contacto y el total que le darían anual para los marcos serían ciento treinta

dólares. ¿Ciento? Ciento treinta dólares. Con eso sí me puedo quedar. Ok. Con eso sí se puede quedar. Ok, solo el dental. Con eso en mente, señor Ramírez, usted autoriza que Hospitality Staffing Solutions le haga la nueva deducción de siete dólares con cinco centavos para solamente el plan de visión para empleado de familia. Es correcto. Y, ¿y el médico que usted me dice? Porque ese no lo tengo, ¿no? Seguro médico. No, corazón, pero tú no te puedes inscribir porque no eres elegible. Tienes que ser elegible para inscribirte en los planes. Ahora mismo lo único que puedes hacer son cancelaciones. Tendrías que esperar al próximo periodo abierto, que sería en el mes de octubre, para poder inscribirte en un plan médico. Ok, perfecto. Entonces tengo que seguir trabajando y esperar hasta octubre y llamar nuevamente para inscribirme o ustedes me llaman. Usted tendría que llamar para inscribirse de nuevo. Mm-jm. Ese sí es un cover-- un plan médico, un seguro médico familiar también. Si usted lo elige de esta manera, sí. Todos los planes están ofrecidos al igual que todos los demás. Usted elige el tier, queriendo decir, usted elegiría si quiere que solamente esté usted cubierto o si quiere que esté una esposa, niños o ambos cubiertos. Ok, pero ahorita no sería elegirlo, ahorita no puedo. ¿Y por qué no puedo? ¿Porque tengo muy, muy poco tiempo o porque ya pasó el periodo de inscripción o por qué? Porque usted ya pasó su periodo personal de inscripción y no tiene ningún evento calificado de vida. Ah, ok. Bueno, entonces, eh, lo de dental ya no me lo van a seguir deduciendo. Correcto. Las cancelaciones se toman de siete días laborales para procesarse y harían una o dos deducciones más en lo que solamente se queda con el de visión. Ok, muchísimas gracias, señorita. Por supuesto, ¿alguna otra cosa en la cual le pueda asistir? No, solamente. Que tenga buen día. Bueno, gracias.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias, ??. Mi nombre es Francisca. ¿En qué le puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Hola, fíjese que estoy llamando porque estoy afiliado con ustedes. Y yo me estaba haciendo un tratamiento en, en una clínica. Estoy hablando de Arizona, de Phoenix. Me dicen que el seguro que, que, que yo estoy pagando con usted, pues que es muy malo, porque al final no me cubre absolutamente nada. En - estoy hablando del plan dental. Entonces, eh, quería saber cuál es el inconveniente o, o, o si en realidad ustedes no cubren nada o qué es.

Speaker speaker\_0: Ok. Me gustaría comenzar por aclarar que nosotros no somos una compañía de aseguranza y no somos- Quienes tienes la aseguranza con tu agencia temporal. Nosotros simplemente somos una compañía tercera que administra la aseguranza. Para poder darle más información, necesito abrir su cuenta. ¿Con cuál agencia temporal trabaja usted?

Speaker speaker\_1: HSS Solution.

Speaker speaker\_0: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_1: Cincuenta y cuatro cincuenta y ocho.

Speaker speaker\_0: ¿Qué podría, por favor, verificar su fecha de nacimiento para asegurarnos de que encontró la cuenta correcta?

Speaker speaker\_1: Diecisiete de junio de mil novecientos noventa y uno.

Speaker speaker\_0: ¿Y la dirección?

Speaker speaker\_1: 5103 South Main Avenue, St. Pete.

Speaker speaker\_0: ¿Tenemos el número de comunicación cinco, cero, dos, seis, cero, ocho, cero, seis, cero, cero, el mismo con el que llamó?

Speaker speaker\_1: Correcto. ???

Speaker speaker\_0: Y tengo su- ¿Mm?

Speaker speaker\_1: Dígame.

Speaker speaker\_0: Ah, ok.

Speaker speaker\_1: Hello?

Speaker speaker\_0: ¿Y tengo su correo electrónico como kevin.ramírez2020@gmail.com?

Speaker speaker\_1: Eso es así, correcto.

Speaker speaker\_0: El plan dental que su agencia temporal está corrientemente ofreciendo en el cual usted se ha inscrito, lo que le cubriría sería solamente el total máximo anual de quinientos dólares en servicio. Sus servicios preventivos a un cien por ciento. Básicos, restauradores básicos, radiografías a un ochenta por ciento con un deducible de cincuenta dólares. Durante el tratamiento que usted se está haciendo, ¿está seguro que no será que está fuera de los servicios que este plan cubre? Porque es un plan PPO limitado.

Speaker speaker\_1: Ah, bueno, sí, bueno, de eso me hablaron. O sea, la clínica me habló de eso, pues que, que ese plan a mí no me servía pos porque no me cubría absolutamente nada. Del tratamiento que ellos me necesitan hacer. O sea, yo cuando, cuando agarré la seguridad para-- yo quería el full, full, todo, o sea, el más caro, el que cubriera mayor ???.

Speaker speaker\_0: El problema, señor, es que HSS solamente ofrece un plan dental. El único servicio de los planes que ofrecen que hay más de un plan sería médico. Pero todo lo demás que quieren solo hay un plan dental, solo hay un plan servicio de vida, solo es un solo plan. Todo lo demás es un solo plan. No tiene de dónde subir o bajar en el plan dental.

Speaker speaker\_1: Ok, bueno, entonces en este caso como ese plan no me sirve, entonces yo quisiera cancelarlo.

Speaker speaker\_0: Entendido. Con eso en mente, como la línea es grabada, dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura que tiene con Hospitality Staffing Solutions, ¿correcto?

Speaker speaker\_1: Eh, dental. Ahora, ¿cuáles son los beneficios de visión?

Speaker speaker\_0: El plan de visión le viene trabajando con un copago de diez dólares para el examen de la vista, veinticinco para los copagos de lentes y marcos. No pagaría nada para el montaje de los lentes de contacto y el total que le darían anual para los marcos serían ciento treinta dólares.

Speaker speaker\_1: ¿Ciento?

Speaker speaker\_0: Ciento treinta dólares.

Speaker speaker\_1: Con eso sí me puedo quedar.

Speaker speaker\_0: Ok. Con eso sí se puede quedar. Ok, solo el dental. Con eso en mente, señor Ramírez, usted autoriza que Hospitality Staffing Solutions le haga la nueva deducción de siete dólares con cinco centavos para solamente el plan de visión para empleado de familia.

Speaker speaker\_1: Es correcto. Y, ¿y el médico que usted me dice? Porque ese no lo tengo, ¿no? Seguro médico.

Speaker speaker\_0: No, corazón, pero tú no te puedes inscribir porque no eres elegible. Tienes que ser elegible para inscribirte en los planes. Ahora mismo lo único que puedes hacer son cancelaciones. Tendrías que esperar al próximo periodo abierto, que sería en el mes de octubre, para poder inscribirte en un plan médico.

Speaker speaker\_1: Ok, perfecto. Entonces tengo que seguir trabajando y esperar hasta octubre y llamar nuevamente para inscribirme o ustedes me llaman.

Speaker speaker\_0: Usted tendría que llamar para inscribirse de nuevo.

Speaker speaker\_1: Mm-jm. Ese sí es un cover-- un plan médico, un seguro médico familiar también.

Speaker speaker\_0: Si usted lo elige de esta manera, sí. Todos los planes están ofrecidos al igual que todos los demás. Usted elige el tier, queriendo decir, usted elegiría si quiere que solamente esté usted cubierto o si quiere que esté una esposa, niños o ambos cubiertos.

Speaker speaker\_1: Ok, pero ahorita no sería elegirlo, ahorita no puedo. ¿Y por qué no puedo? ¿Porque tengo muy, muy poco tiempo o porque ya pasó el periodo de inscripción o por qué?

Speaker speaker\_0: Porque usted ya pasó su periodo personal de inscripción y no tiene ningún evento calificado de vida.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. Bueno, entonces, eh, lo de dental ya no me lo van a seguir deduciendo.

Speaker speaker\_0: Correcto. Las cancelaciones se toman de siete días laborales para procesarse y harían una o dos deducciones más en lo que solamente se queda con el de visión.

Speaker speaker\_1: Ok, muchísimas gracias, señorita.

Speaker speaker\_0: Por supuesto, ¿alguna otra cosa en la cual le pueda asistir?

Speaker speaker\_1: No, solamente.

Speaker speaker\_0: Que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Bueno, gracias.