

Transcript: Franchesca

Baez-4726126863761408-5759612429058048

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. SUSPIRO. Mi nombre es Francia, ¿cómo lo puedo asistir? Este, buenas tardes, mi nombre es Juan Maldonado. Mira, nomás que me dieron este número de teléfono porque voy a empezar a trabajar para una agencia el lunes, empiezo, y me dijeron que llamaría para ver lo de la aseguranza, a ver si la quería o no la quería. Y, y mi llamada es para ver que, o sea, la aseguranza qué me cubre, cuánto me cuesta... Me gustaría saber. Un momento, por favor. ¿Con cuál agencia temporal trabaja? Voy a trabajar-- voy a empezar el lunes por la... una agencia que se llama Surge. Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su Seguro Social para ver si la cuenta ha sido mandada? Oh, es el noventa y cuatro noventa y dos. Y su apellido, por favor. Maldonado. Ok, todavía no nos hemos recibido la cuenta. Le puedo dar la información, pero no podría procesar una inscripción sin una cuenta. Si al final de la llamada le gustaría inscribirse, podemos abrir una cuenta, pero tome en cuenta que ocuparía su número social completo en una línea grabada. Ok, pero no... Sí, la información y ya el, el vier-- el, ya el lunes saliendo de trabajar, pues ya les llamo ya para una inscripción bien. Ellos ofrecen planes médicos, dental, discapacidad a corto plazo, vida a término, visión, enfermedades críticas con un beneficio de cáncer, grupo de accidente, piedad comportamental que vendría siendo terapia virtual, al igual que la membresía del Free RX para los medicamentos, y también servicios virtual primarios. Todos esos serían los planes que ellos ofrecen. De la manera que la aseguranza con surge trabaja es... cada plan está vendido separado, todos vienen siendo separados. Usted mismo sería el que crearía su póliza de por sí, en el sentido de que digamos si usted solamente quiere un plan de término de vida, solamente sería ese el plan que sería su póliza. Si usted quiere visión y grupo de accidente, esa vendría siendo la póliza. El costo dependería en cuáles y cuántos planes usted elige, al igual de que si va a coger la cobertura solamente para usted o va a poner un dependiente. Lo otro vendría siendo que todos estos planes son lo que llaman PPO limitados. No vendrían siendo los planes que usualmente uno está acostumbrado a tener, que vendrían siendo considerados planes mayores de aseguranza, los que vendrían siendo ofrecidos con compañías como Blue Cross Blue Shield o Cigna. Esos planes no vendrían siendo esos, son unos planes que son limitados, en el sentido de que, por ejemplo, el plan dental que ellos ofrecen es solamente un plan que está siendo ofrecido y ese plan solamente trabaja con por cientos. Lo máximo que ese plan le vendría cubriendo al año serían setecientos cincuenta dólares en servicio. Usualmente, un plan dental, comparándolo con un plan al mayor de aseguranza, le vendría dando a usted un deducible. El deducible vendría siendo equis tanto que usted tendría que usar en servicios o acumular en servicios durante el año de cobertura hasta que la aseguranza comenzaría a coger la factura completa y pagarlos ellos. Usualmente, están acompañados esos tipos de planes con un copago de que cada visita,

digamos, si usted paga veinte dólares o que le dan la limpieza dos o una limpieza al año libre, gratis, digo, pero al-- esos planes son los que le llaman PPO ilimitados, no trabajan de esa manera. Trabajarian con una cifra ya puesta fija de lo que le pagaría por un servicio. Por ejemplo, para sala de emergencia tendría yo una cifra fi-fija que si son cien o cincuenta dólares solamente que lo cubriría de esa factura. O con por cientos como el plan dental o con lo que le dicen copagos. Mmm. ¿Hay algún plan específico que usted estaba siendo interesado en inscribirse? Y... ¿y para... puedo meter a mi esposa? ¿Los dos, ella y yo? Sí, señor. Los dependientes que son elegibles vendría siendo una esposa o hijos solamente. Podría agregarla a ella si desea en la póliza. ¿Hay un plan específico o un tipo de plan específico que usted estaba buscando tener la póliza con? Ah. Hola, buenas tardes, yo soy su esposa. Estamos interesados. Ok, cortesemente, ¿señor, me da autorización de que estemos en esa línea grabada con su esposa también? Sí. Muy bien. Señora, ¿sabe específicamente qué tipo de plan usted estaban interesado en estar inscrito? Sí, el médico. Ok. Surge ofrece tres planes al total que vendrían siendo PPO ilimitados. Ellos están divididos en dos tipos de categorías. Hay una categoría que viene siendo llamada preventivo. Los servicios preventivos vendrán siendo servicios que uno hace para asegurarse que uno está bien de salud, como el físico anual, ah, mamografías, detecciones de su presión arterial, deficiencia de hierro, consulta para una dieta saludable, evadir los rayos UV del sol o las vacunas preventivas que uno se da, como la de la influencia varicela o tétanos, al igual que los medicamentos que son preventivos genéticos. Ese plan se llama Stay Healthy MSTLRX. Viene costando veintiuno con setenta de cada cheque para el empleado y la esposa. Ese plan lo único vendría siendo que no le va a cubrir lo que ellos llaman--Indemnización hospitalaria, que vendrán siendo los servicios de hospital, como sus visitas al doctor, a un especialista, emergencias, urgencias o cirugías. Esos estarán cubiertos esos servicios por lo que yo llamo los planes VIP. Tienen dos planes de elección. Hay uno que es el VIP Standard, que sería el nivel más bajo. Te costaría treinta y tres cuarenta y seis por cheque. Y el último sería el VIP Classic, que es treinta y siete noventa y cinco de cada cheque. La diferencia entre los dos sería que el nivel más bajo, que es el estándar, no le vendría cubriendo lo que son las cirugías preventivas, la unidad de cuidados intensivos o el beneficio de rehabilitación, donde el plan VIP Classic sí se lo estaría ofreciendo. Ahora, dado a que los planes de por sí no cubren los dos servicios, lo que pueden hacer es que pueden inscribirse en el preventivo, en MSC, y uno de los planes VIP, pero no se pueden inscribir en ambos planes VIP. Como en ambos. Además, también el plan preventivo tiene algo que se llama requisito de red. Tiene significando que hay una lista específica de doctor, al igual que oficinas de doctor, donde es que tienen que ir para que la aseguranza cubriría esos servicios preventivos. Pero por el momento solamente ofrecen esos tres planes que serían PPO. El otro plan médico vendrán siendo dos planes más que son un poquito diferentes. Uno de ellos vendría siendo la detección primaria, virtual solamente. Es significado que usted tendría toda su atención lo que vendría siendo el chequeo que uno se hace anual a visita de chequeo que le hacen anual a uno. Vendría siendo todo eso virtual por videollamada o por llamada. Y en caso de que tiene que hacerse algún estudio, tendría entonces que ir a los lugares que están relacionados con el plan, donde le darían un descuento para que se pueda hacer los estudios en esos lugares. Ese virtual vendría siendo seis y nueve por semana para el empleado y la esposa. Y por ejemplo, ya en caso de necesitar un... ¿Cómo se le llama? Un doctor ah... ¿Primario? No, no primario, este, especialista. ¿Cuál es como el más aconsejable? ¿El VIP?

El único plan que te va a cubrir visitar al doctor vendría siendo los planes VIP. Te personas enfrente a frente que está usted yendo a la oficina en vez de que sea videollamada. Ajá. La oficina del médico con ambos planes solamente le cubriría cincuenta dólares de la factura y sería cuatro citas al año que le estaría cubriendo. Okey, entonces, por ejemplo, si la consulta cuesta trescientos, usted pagaría el cincuenta y yo doscientos cincuenta. Correcto, si el asegurante pagaría cincuenta y usted pagaría el resto. Y en caso de una emergencia? La sala de emergencia con ambos planes también está cubierta a cincuenta dólares por dos visitas al año. Y la de urgencias estaría cubierta lo mismo, cincuenta dólares por cuatro visitas al año. Este, pues entonces, pues hasta la semana que viene, que-- Ah, pues el lunes creo que te-- El lunes le llamo, entonces. Okey. Si de casualidad tienen un correo electrónico, también le puedo mandar a ese correo una copia digital de la guía de beneficios. Para ver si le ayuda un poquito más verlos en persona. Sé que es mucha información que se le está dando en el teléfono. A veces es mejor verlo un poquito en persona y luego llamar con más preguntas. De esa manera, si va a llamar para atrás el lunes, pueden tener chance desde el fin de semana para mirar cuáles son los beneficios que ofrecen. Sí, mi correo electrónico es Lulu, L-U-L-U, punto Rosas, R-O-S-A-S, dieciocho arroba yahoo punto com. Oookay. Se la acabo de mandar, estaría siendo enviada el correo de la oficina info arroba benefits 10-4 punto com y estaría titulado Guía de benefici-- de beneficios. Si no la ve una vez en la bandeja de entrada, puede que se haga ido a la bandeja basura, el junk box o en el correo... Perfecto entonces. ¿Alguna otra cosa además de mandarle la guía de beneficios en la cual le puedo asistir? No,ería todo. Entonces, el lunes yo me comunico. Entendido. Estamos abiertos lunes a viernes, ocho a.m. a ocho p.m. tiempo oeste. Okey, gracias. Gracias a ustedes, que tengan buen día y feliz fin de semana. Okey, igualmente. Adiós.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker_1: SUSPIRO. Mi nombre es Francia, ¿cómo lo puedo asistir?

Speaker speaker_2: Este, buenas tardes, mi nombre es Juan Maldonado. Mira, nomás que me dieron este número de teléfono porque voy a empezar a trabajar para una agencia el lunes, empiezo, y me dijeron que llamaría para ver lo de la seguridad, a ver si la quería o no la quería. Y, y mi llamada es para ver que, o sea, la seguridad qué me cubre, cuánto me cuesta... Me gustaría saber.

Speaker speaker_1: Un momento, por favor. ¿Con cuál agencia temporal trabaja?

Speaker speaker_2: Voy a trabajar-- voy a empezar el lunes por la... una agencia que se llama Surge.

Speaker speaker_1: Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su Seguro Social para ver si la cuenta ha sido mandada?

Speaker speaker_2: Oh, es el noventa y cuatro noventa y dos.

Speaker speaker_1: Y su apellido, por favor.

Speaker speaker_2: Maldonado.

Speaker speaker_1: Ok, todavía no nos hemos recibido la cuenta. Le puedo dar la información, pero no podría procesar una inscripción sin una cuenta. Si al final de la llamada le gustaría inscribirse, podemos abrir una cuenta, pero tome en cuenta que ocuparía su número social completo en una línea grabada.

Speaker speaker_2: Ok, pero no... Sí, la información y ya el, el vier-- el, ya el lunes saliendo de trabajar, pues ya les llamo ya para una inscripción bien.

Speaker speaker_1: Ellos ofrecen planes médicos, dental, discapacidad a corto plazo, vida a término, visión, enfermedades críticas con un beneficio de cáncer, grupo de accidente, piedad comportamental que vendría siendo terapia virtual, al igual que la membresía del Free RX para los medicamentos, y también servicios virtual primarios. Todos esos serían los planes que ellos ofrecen. De la manera que la aseguranza con surge trabaja es... cada plan está vendido separado, todos vienen siendo separados. Usted mismo sería el que crearía su póliza de por sí, en el sentido de que digamos si usted solamente quiere un plan de término de vida, solamente sería ese el plan que sería su póliza. Si usted quiere visión y grupo de accidente, esa vendría siendo la póliza. El costo dependería en cuáles y cuántos planes usted elige, al igual de que si va a coger la cobertura solamente para usted o va a poner un dependiente. Lo otro vendría siendo que todos estos planes son lo que llaman PPO limitados. No vendrían siendo los planes que usualmente uno está acostumbrado a tener, que vendrían siendo considerados planes mayores de aseguranza, los que vendrían siendo ofrecidos con compañías como Blue Cross Blue Shield o Cigna. Esos planes no vendrían siendo esos, son unos planes que son limitados, en el sentido de que, por ejemplo, el plan dental que ellos ofrecen es solamente un plan que está siendo ofrecido y ese plan solamente trabaja con por cientos. Lo máximo que ese plan le vendría cubriendo al año serían setecientos cincuenta dólares en servicio. Usualmente, un plan dental, comparándolo con un plan al mayor de aseguranza, le vendría dando a usted un deducible. El deducible veniría siendo equis tanto que usted tendría que usar en servicios o acumular en servicios durante el año de cobertura hasta que la aseguranza comenzaría a coger la factura completa y pagarlos ellos. Usualmente, están acompañados esos tipos de planes con un copago de que cada visita, digamos, si usted paga veinte dólares o que le dan la limpieza dos o una limpieza al año libre, gratis, digo, pero al-- esos planes son los que le llaman PPO ilimitados, no trabajan de esa manera. Trabajarian con una cifra ya puesta fija de lo que le pagaría por un servicio. Por ejemplo, para sala de emergencia tendría yo una cifra fi-fija que si son cien o cincuenta dólares solamente que lo cubriría de esa factura. O con por cientos como el plan dental o con lo que le dicen copagos.

Speaker speaker_2: Mmm.

Speaker speaker_1: ¿Hay algún plan específico que usted estaba siendo interesado en inscribirse?

Speaker speaker_2: Y... ¿y para... puedo meter a mi esposa? ¿Los dos, ella y yo?

Speaker speaker_1: Sí, señor. Los dependientes que son elegibles vendría siendo una esposa o hijos solamente. Podría agregarla a ella si desea en la póliza. ¿Hay un plan

específico o un tipo de plan específico que usted estaba buscando tener la póliza con?

Speaker speaker_0: Ah. Hola, buenas tardes, yo soy su esposa. Estamos interesados.

Speaker speaker_1: Ok, cortesemente, ¿señor, me da autorización de que estemos en esa línea grabada con su esposa también?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Muy bien. Señora, ¿sabe específicamente qué tipo de plan usted estaban interesado en estar inscrito?

Speaker speaker_0: Sí, el médico.

Speaker speaker_1: Ok. Surge ofrece tres planes al total que vendrían siendo PPO ilimitados. Ellos están divididos en dos tipos de categorías. Hay una categoría que viene siendo llamada preventivo. Los servicios preventivos vendrán siendo servicios que uno hace para asegurarse que uno está bien de salud, como el físico anual, ah, mamografías, detecciones de su presión arterial, deficiencia de hierro, consulta para una dieta saludable, evadir los rayos UV del sol o las vacunas preventivas que uno se da, como la de la influenza varicela o tétanos, al igual que los medicamentos que son preventivos genéticos. Ese plan se llama Stay Healthy MSTLRX. Viene costando veintiuno con setenta de cada cheque para el empleado y la esposa. Ese plan lo único vendría siendo que no le va a cubrir lo que ellos llaman--Indemnización hospitalaria, que vendrán siendo los servicios de hospital, como sus visitas al doctor, a un especialista, emergencias, urgencias o cirugías. Esos estarían cubiertos esos servicios por lo que yo llamo los planes VIP. Tienen dos planes de elección. Hay uno que es el VIP Standard, que sería el nivel más bajo. Te costaría treinta y tres cuarenta y seis por cheque. Y el último sería el VIP Classic, que es treinta y siete noventa y cinco de cada cheque. La diferencia entre los dos sería que el nivel más bajo, que es el estándar, no le vendría cubriendo lo que son las cirugías preventivas, la unidad de cuidados intensivos o el beneficio de rehabilitación, donde el plan VIP Classic sí se lo estaría ofreciendo. Ahora, dado a que los planes de por sí no cubren los dos servicios, lo que pueden hacer es que pueden inscribirse en el preventivo, en MSC, y uno de los planes VIP, pero no se pueden inscribir en ambos planes VIP. Como en ambos. Además, también el plan preventivo tiene algo que se llama requisito de red. Tiene significando que hay una lista específica de doctor, al igual que oficinas de doctor, donde es que tienen que ir para que la aseguranza cubriría esos servicios preventivos. Pero por el momento solamente ofrecen esos tres planes que serían PPO. El otro plan médico vendrán siendo dos planes más que son un poquito diferentes. Uno de ellos vendría siendo la detección primaria, virtual solamente. Es significado que usted tendría toda su atención lo que vendría siendo el chequeo que uno se hace anual a visita de chequeo que le hacen anual a uno. Vendría siendo todo eso virtual por videollamada o por llamada. Y en caso de que tiene que hacerse algún estudio, tendría entonces que ir a los lugares que están relacionados con el plan, donde le darían un descuento para que se pueda hacer los estudios en esos lugares. Ese virtual vendría siendo seis y nueve por semana para el empleado y la esposa. Y por ejemplo, ya en caso de necesitar un... ¿Cómo se le llama? Un doctor ah...

Speaker speaker_3: ¿Primario?

Speaker speaker_1: No, no primario, este, especialista. ¿Cuál es como el más aconsejable? ¿El VIP? El único plan que te va a cubrir visitar al doctor vendría siendo los planes VIP. Te personas enfrente a frente que está usted yendo a la oficina en vez de que sea videollamada. Ajá. La oficina del médico con ambos planes solamente le cubriría cincuenta dólares de la factura y sería cuatro citas al año que le estaría cubriendo. Okey, entonces, por ejemplo, si la consulta cuesta trescientos, usted pagaría el cincuenta y yo doscientos cincuenta. Correcto, si el asegurante pagaría cincuenta y usted pagaría el resto. Y en caso de una emergencia? La sala de emergencia con ambos planes también está cubierta a cincuenta dólares por dos visitas al año. Y la de urgencias estaría cubierta lo mismo, cincuenta dólares por cuatro visitas al año. Este, pues entonces, pues hasta la semana que viene, que-- Ah, pues el lunes creo que te--

Speaker speaker_3: El lunes le llamo, entonces.

Speaker speaker_1: Okey. Si de casualidad tienen un correo electrónico, también le puedo mandar a ese correo una copia digital de la guía de beneficios. Para ver si le ayuda un poquito más verlos en persona. Sé que es mucha información que se le está dando en el teléfono. A veces es mejor verlo un poquito en persona y luego llamar con más preguntas. De esa manera, si va a llamar para atrás el lunes, pueden tener chance desde el fin de semana para mirar cuáles son los beneficios que ofrecen. Sí, mi correo electrónico es Lulu, L-U-L-U, punto Rosas, R-O-S-A-S, dieciocho arroba yahoo punto com. Oookay. Se la acabo de mandar, estaría siendo enviada el correo de la oficina info arroba benefits 10-4 punto com y estaría titulado Guía de benefici-- de beneficios. Si no la ve una vez en la bandeja de entrada, puede que se haga ido a la bandeja basura, el junk box o en el correo... Perfecto entonces. ¿Alguna otra cosa además de mandarle la guía de beneficios en la cual le puedo asistir?

Speaker speaker_3: No, sería todo. Entonces, el lunes yo me comunico.

Speaker speaker_1: Entendido. Estamos abiertos lunes a viernes, ocho a.m. a ocho p.m. tiempo oeste.

Speaker speaker_3: Okey, gracias.

Speaker speaker_1: Gracias a ustedes, que tengan buen día y feliz fin de semana. Okey, igualmente. Adiós.