

## **Transcript: Franchesca**

**Baez-4757447688011776-4970783545442304**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamarnos por primera vez a HCA. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? Eh, buenos días, Francesca. Mi nombre es Norma y, no sé, me mandaron un texto de Source. No sé, no, no hablo mucho inglés, no sé qué me quiere decir. Dice algo sobre treinta días, al igual que MS. ¿Perdón? Sí, le vuelvo y le pregunto, ¿dice algo de treinta días? Sí, sí. Al igual que algo de MS? Sí, treinta días, sí. Ah, ok. Lo que le están avisando es sobre el periodo personal suyo, vendrían siendo los primeros treinta días después de su primer cheque. Tiene ese tiempo para inscribirse en la aseguranza médica que ellos le ofrecen a los empleados. Al igual que le están avisando que ellos tienen una política de compañía donde autoinscriben a sus nuevos miembros en un plan médico preventivo, el cual vendría siendo quince dólares con dieciséis centavos de cada cheque. La información de nosotros se encuentra ahí porque somos quienes administran los beneficios médicos que ellos ofrecen. Y esto por teléfono se puede hacer o nos van a dar algún listado en el teléfono. No, señora, puede procesar con nosotros si quiere inscribirse en un plan o si quiere declinar algo. Eh, ¿el plan qué cubre? En el que la autoinscriben, lo que viene cubriendo son solamente servicios preventivos, como las detecciones de su deficiencia de hierro o la presión de su sangre, las consultas para una dieta saludable o evadir los rayos UV del sol, al igual que las vacunas preventivas como la de tétanos y varicela, medicamentos genéticos que son preventivos como estatinas, vitaminas, métodos contraceptivos aprobados por el FDA. Al igual que también tendría un paquete virtual para urgencias y también tendría una membresía de FreeRx para los medicamentos con ese plan, pero no le vendría cubriendo los servicios hospitalarios como sus visitas al doctor, emergencia u urgencias, dado a que solo serían beneficios preventivos. Oh, bueno, eh, como dice, yo te-- tengo treinta días, ¿verdad? Sí, tiene treinta días. Voy a, voy a pensar para decidir, ¿ok? Debo pensar bien. Está entendido. Ok, pero si usted tiene esos treinta días para inscribirse en otros planes o para declinar ese específicamente. Nosotros estamos abiertos 8 a. m. a 8 p. m. tiempo oeste. Puede darnos una llamada en cualquiera de esas horas. Estaremos siempre con un agente en español quienes la podemos asistir. Ok, muy bien. Muchísimas gracias por su información. Estaré atenta. No, ¿de qué? Gracias a usted por su tiempo. Que tenga muy buen día. Muchas gracias, igual. Adiós. Adiós.

### **Conversation Format**

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

Speaker speaker\_1: Gracias por llamarnos por primera vez a HCA. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Eh, buenos días, Francesca. Mi nombre es Norma y, no sé, me mandaron un texto de Source. No sé, no, no hablo mucho inglés, no sé qué me quiere decir.

Speaker speaker\_1: Dice algo sobre treinta días, al igual que MS.

Speaker speaker\_2: ¿Perdón?

Speaker speaker\_1: Sí, le vuelvo y le pregunto, ¿dice algo de treinta días?

Speaker speaker\_2: Sí, sí.

Speaker speaker\_1: ¿Al igual que algo de MS?

Speaker speaker\_2: Sí, treinta días, sí.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. Lo que le están avisando es sobre el periodo personal suyo, vendrían siendo los primeros treinta días después de su primer cheque. Tiene ese tiempo para inscribirse en la aseguranza médica que ellos le ofrecen a los empleados. Al igual que le están avisando que ellos tienen una política de compañía donde autoinscriben a sus nuevos miembros en un plan médico preventivo, el cual vendría siendo quince dólares con dieciséis centavos de cada cheque. La información de nosotros se encuentra ahí porque somos quienes administran los beneficios médicos que ellos ofrecen.

Speaker speaker\_2: Y esto por teléfono se puede hacer o nos van a dar algún listado en el teléfono.

Speaker speaker\_1: No, señora, puede procesar con nosotros si quiere inscribirse en un plan o si quiere declinar algo.

Speaker speaker\_2: Eh, ¿el plan qué cubre?

Speaker speaker\_1: En el que la autoinscriben, lo que viene cubriendo son solamente servicios preventivos, como las detecciones de su deficiencia de hierro o la presión de su sangre, las consultas para una dieta saludable o evadir los rayos UV del sol, al igual que las vacunas preventivas como la de tétanos y varicela, medicamentos genéticos que son preventivos como estatinas, vitaminas, métodos contraceptivos aprobados por el FDA. Al igual que también tendría un paquete virtual para urgencias y también tendría una membresía de FreeRx para los medicamentos con ese plan, pero no le vendría cubriendo los servicios hospitalarios como sus visitas al doctor, emergencia u urgencias, dado a que solo serían beneficios preventivos.

Speaker speaker\_2: Oh, bueno, eh, como dice, yo te-- tengo treinta días, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, tiene treinta días.

Speaker speaker\_2: Voy a, voy a pensar para decidir, ¿ok? Debo pensar bien.

Speaker speaker\_1: Está entendido. Ok, pero si usted tiene esos treinta días para inscribirse en otros planes o para declinar ese específicamente. Nosotros estamos abiertos 8 a. m. a 8

p. m. tiempo oeste. Puede darnos una llamada en cualquiera de esas horas. Estaremos siempre con un agente en español quienes la podemos asistir.

Speaker speaker\_2: Ok, muy bien. Muchísimas gracias por su información. Estaré atenta.

Speaker speaker\_1: No, ¿de qué? Gracias a usted por su tiempo. Que tenga muy buen día.

Speaker speaker\_2: Muchas gracias, igual.

Speaker speaker\_1: Adiós.

Speaker speaker\_2: Adiós.