

Transcript: Franchesca

Baez-5006540678414336-5874022670712832

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Estoy llamando para una sección acá, mi nombre es Francisca, ¿cómo puedo asistir? Ah, hola, mami. Yo estoy llamando para colocar el seguro, eh, bueno, para reactivar el de dental y que se-- lo tenía anteriormente y el de visión. Sí, tendría que chequear su cuenta a ver si es elegible. Ok. A ver con cuál empresa trabaja. Para Hospitality Solutions Staffing. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? cuarenta, ocho, uno. Y el apellido, por favor. Rivas Gómez, María. Me dijo que era cuarenta, cero, ocho. Cuarenta, ocho, uno. Y el apellido Rivas, ¿qué, disculpe? Rivas Gómez. Por favor, verifica su dirección y fecha de nacimiento. Eh, no sé de cuál dirección tengo ahí, pero creo que es tres, nueve, ocho Orange Lane, South Berry, Florida. Mi fecha de nacimiento es marzo 15 del 96. En realidad tenemos una dirección diferente en las cuentas. Tengo la cinco, ocho, tres, 2 Howard. Es que me he mudado varias veces, entonces nunca la cambiaron. Lamentablemente, esa tampoco es la dirección. Eh... cuando-- eh... Sería la que usted cambió en noviembre 11, cuando llamó del año 2023, si eso le ayuda en algo. Ah... ¿El 23? Sí, señora, desde el 2023 no hemos hablado con usted. Tiene que ser cinco, ocho, tres, 2 Howard Boulevard. No, señora, lamentablemente esa no es la dirección que tenemos en el sistema. Ok, ¿hay alguna otra manera de verificar? La única otra manera sería verificando su número social completo. Tres, once, nueve, cinco, cuarenta, ocho, uno. ¿Qué dirección le gustaría que yo ponga en la cuenta? Ah, ok, tengo una nueva. Eh, tres, uno, cuatro, dos... tres, uno, cuatro, dos Lane Tree. Se escribe L-A-N, D de Dinamarca, T de Tomate, R-E-E. Lane Tree Place. ¿Y cuál es la ciudad? Orlando. ¿Código postal? Tres, dos, ocho, doce. ¿Tres, dos, ocho, doce? Ajá. Sí, tenemos el número de comunicación tres cuarenta, cuatro setenta y cuatro setenta y cinco cero ocho. Sí, pero también necesito cambiarlo porque ahora tengo otro. Sí, ¿qué número le gustaría poner en la cuenta? Cuatro, cero, siete, nueve, cinco, dos dieciséis dos. Y tengo su correo como maríamanuelarivas15@gmail.com. Correcto, sí. Sí, deme un segundo. Ok, simplemente querría reinstalar la póliza dental una vez más, ¿correcto? Sí, y activarla-- ah. No, ya. Y activar la de visión. Lamentablemente, señora, la última vez que se tenía cobertura era simplemente para el plan dental. Esa es la única póliza que yo lo puedo reinstalar. Basado en nuestros records, en ningún momento se estuvo plan den-- digo, de visión con Hospitality Staffing Solutions. Ajá, pero lo que quiero decir es que quiero instalar la de visión, porque tengo entendido que, eh, tengo ese beneficio. HSS lo ofrece, pero usted nunca estuvo inscrita en él. En estos momentos usted no tiene un periodo abierto para poder ser inscrita en beneficios. Lo único que yo puedo hacer es reinstalar cobertura, que vendría solamente siendo ese plan dental. O sea, ¿no tengo, no tengo beneficio para el de visión? No es que no tenga beneficio, señora, usted no es elegible a hacer ninguna inscripción. Lo que estamos haciendo el día de hoy es una reinstalación. Lo que eso significa es que en algún momento

usted tuvo ese plan activo, usted no lo pidió cancelar, sino que debido a que cuando se le acabó su empleo con HSS, la póliza se canceló sola. Por eso es por lo cual usted es inelegible para reinstalarlo. Para poder hacer- Pero es que yo nunca he dejado de trabajar con ellos. Agosto 18, 2024 fue la última vez que se recibió un pago para el plan dental. Ese fue el día en el cual se canceló la póliza pasada que duró cuatro semanas consecutivas sin recibir un pago. De agosto dieciocho. 2024, correcto. En estos momentos-- Sí, porque estuve de licencia, estuve de licencia por embarazo, me dan tres meses de licencia, por ende, como no estaba recibiendo ningún pago, pues me imagino que por eso no me estaban, eh, cubriendo lo del, lo del dental. Esos son beneficios temporales, al igual que los trabajos que le ofrece su compañía. ¿De dónde se saca el dinero para mantener una póliza activa? Es del cheque que le está dando la compañía a usted. Dado que no había ningún cheque dándoselo a usted, la póliza se canceló después de cuatro semanas consecutivas sin recibir un pago. En esos momentos, para lo único que usted es elegible es para una reinstalación, dado que en ningún momento usted tuvo cobertura de visión con Hospitality Staffing Solutions. En general, para usted poder inscribirse en la seguridad médica que Hospitality Staffing Solutions le ofrece a los empleados, usted necesita dos de los siguientes eventos: el primero vendría siendo una temporada abierta, ya sea personages, que son los primeros treinta días cuando uno comienza un trabajo, o ya sea la de compañía incompleta, que es una vez al año. Lamentablemente, la de su agencia temporal se había acabado en noviembre veintisiete. En el otro momento en el cual usted es elegible para inscribirse en seguridad es con un evento calificado de vida. Esos eventos calificados de vida podría ser que usted tenía cobertura con otra seguridad y la perdió involuntariamente o se casó o divorció, lo cual resultó en usted perdiendo cobertura, o tuvo un niño que en el momento del embarazo, ya cuando da a luz, vendría siendo cuando se le entrega el evento de calificación. Para todos esos eventos tiene que estar dentro de los primeros treinta días de que eso haya pasado para poder ser elegible a submitirlo para ver si es aprobado o no. En estos momentos, lamentablemente, señora Rivas, lo único que usted es elegible a hacer es reinstalar el plan dental. Ok, vale. ¿Ok? ¿Usted autoriza de que Hospitality Staffing Solutions te haga la deducción de tres dólares con treinta y ocho centavos para ese plan dental? Ok. Por favor, deje que pase de una a dos semanas para que ellos comiencen a hacer las deducciones. Una vez usted pega la primera deducción, el siguiente lunes sería cuando la cobertura se hace activa. Puede seguir usando la misma tarjeta que le habían dado de beneficios anteriormente, o puede llamar para atrás a pedir una digital una vez usted esté activa. ¿Cuál es? ¿Mágica visual o no sé cuál es? ¿Disculpe? No la tengo, mami, la tarjeta. ¿Tú crees que me la pueden enviar? Amor, te acabo de avisar que de la única manera que te la podemos enviar es cuando tú te hagas activa de nuevo. Yo no tengo acceso a esa tarjeta ya. So, una vez tú te hagas activa-- Si yo no tengo la tarjeta, ¿cómo puedo hacer? Porque no... No sé. Es que, cariño, ¿cómo yo te puedo dar una tarjeta que todavía no ha sido creada porque todavía no han recibido el dinero? Eso es lo que te estoy tratando de explicar. De-- la única manera que yo te puedo dar una tarjeta es que cuando se reciba el pago, la póliza se haga activa, viernes, entonces, semana de activación, tú ya estás llamada para que te den esa tarjeta de beneficio. Ah, okay. Pero ahora tú me estás explicando de otra manera. Ok, cariño, disculpe la ineficiencia. ¿Alguna otra cosa en la cual la pueda asistir? No, solamente eso. Espero que tenga un muy buen día y muchísimas gracias por llamar, su paciencia y dejar que lo asistiera. Gracias.

Conversation Format

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

Speaker speaker_1: Estoy llamando para una sección acá, mi nombre es Francisca, ¿cómo puedo asistir?

Speaker speaker_2: Ah, hola, mami. Yo estoy llamando para colocar el seguro, eh, bueno, para reactivar el de dental y que se-- lo tenía anteriormente y elll de visión.

Speaker speaker_1: Sí, tendría que chequear su cuenta a ver si es elegible.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_1: A ver con cuál empresa trabaja.

Speaker speaker_2: Para Hospitality Solutions Staffing.

Speaker speaker_1: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_2: cuarenta, ocho, uno.

Speaker speaker_1: Y el apellido, por favor.

Speaker speaker_2: Rivas Gómez, María.

Speaker speaker_1: Me dijo que era cuarenta, cero, ocho.

Speaker speaker_2: Cuarenta, ocho, uno.

Speaker speaker_1: Y el apellido Rivas, ¿qué, disculpe?

Speaker speaker_2: Rivas Gómez.

Speaker speaker_1: Por favor, verifica su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker_2: Eh, no sé de cuál dirección tengo ahí, pero creo que es tres, nueve, ocho Orange Lane, South Berry, Florida. Mi fecha de nacimiento es marzo 15 del 96.

Speaker speaker_1: En realidad tenemos una dirección diferente en las cuentas.

Speaker speaker_2: Tengo la cinco, ocho, tres, 2 Howard. Es que me he mudado varias veces, entonces nunca la cambiaron.

Speaker speaker_1: Lamentablemente, esa tampoco es la dirección.

Speaker speaker_2: Eh... cuando-- eh...

Speaker speaker_1: Sería la que usted cambió en noviembre 11, cuando llamó del año 2023, si eso le ayuda en algo.

Speaker speaker_2: Ah... ¿El 23?

Speaker speaker_1: Sí, señora, desde el 2023 no hemos hablado con usted.

Speaker speaker_2: Tiene que ser cinco, ocho, tres, 2 Howard Boulevard.

Speaker speaker_1: No, señora, lamentablemente esa no es la dirección que tenemos en el sistema.

Speaker speaker_2: Ok, ¿hay alguna otra manera de verificar?

Speaker speaker_1: La única otra manera sería verificando su número social completo.

Speaker speaker_2: Tres, once, nueve, cinco, cuarenta, ocho, uno.

Speaker speaker_1: ¿Qué dirección le gustaría que yo ponga en la cuenta?

Speaker speaker_2: Ah, ok, tengo una nueva. Eh, tres, uno, cuatro, dos... tres, uno, cuatro, dos Lane Tree. Se escribe L-A-N, D de Dinamarca, T de Tomate, R-E-E. Lane Tree Place.

Speaker speaker_1: ¿Y cuál es la ciudad?

Speaker speaker_2: Orlando.

Speaker speaker_1: ¿Código postal?

Speaker speaker_2: Tres, dos, ocho, doce.

Speaker speaker_1: ¿Tres, dos, ocho, doce?

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_1: Sí, tenemos el número de comunicación tres cuarenta, cuatro setenta y cuatro setenta y cinco cero ocho.

Speaker speaker_2: Sí, pero también necesito cambiarlo porque ahora tengo otro.

Speaker speaker_1: Sí, ¿qué número le gustaría poner en la cuenta?

Speaker speaker_2: Cuatro, cero, siete, nueve, cinco, dos dieciséis dos.

Speaker speaker_1: Y tengo su correo como maríamanuelarivas15@gmail.com.

Speaker speaker_2: Correcto, sí.

Speaker speaker_1: Sí, deme un segundo. Ok, simplemente querría reinstalar la póliza dental una vez más, ¿correcto?

Speaker speaker_2: Sí, y activarla-- ah. No, ya. Y activar la de visión.

Speaker speaker_1: Lamentablemente, señora, la última vez que se tenía cobertura era simplemente para el plan dental. Esa es la única póliza que yo lo puedo reinstalar. Basado en nuestros records, en ningún momento se estuvo plan den-- digo, de visión con Hospitality Staffing Solutions.

Speaker speaker_2: Ajá, pero lo que quiero decir es que quiero instalar la de visión, porque tengo entendido que, eh, tengo ese beneficio.

Speaker speaker_1: HSS lo ofrece, pero usted nunca estuvo inscrita en él. En estos momentos usted no tiene un periodo abierto para poder ser inscrita en beneficios. Lo único que yo puedo hacer es reinstalar cobertura, que vendría solamente siendo ese plan dental.

Speaker speaker_2: O sea, ¿no tengo, no tengo beneficio para el de visión?

Speaker speaker_1: No es que no tenga beneficio, señora, usted no es elegible a hacer ninguna inscripción. Lo que estamos haciendo el día de hoy es una reinstalación. Lo que eso significa es que en algún momento usted tuvo ese plan activo, usted no lo pidió cancelar, sino que debido a que cuando se le acabó su empleo con HSS, la póliza se canceló sola. Por eso es por lo cual usted es inelegible para reinstalarlo. Para poder hacer-

Speaker speaker_2: Pero es que yo nunca he dejado de trabajar con ellos.

Speaker speaker_1: Agosto 18, 2024 fue la última vez que se recibió un pago para el plan dental. Ese fue el día en el cual se canceló la póliza pasada que duró cuatro semanas consecutivas sin recibir un pago.

Speaker speaker_2: De agosto dieciocho.

Speaker speaker_1: 2024, correcto. En estos momentos--

Speaker speaker_2: Sí, porque estuve de licencia, estuve de licencia por embarazo, me dan tres meses de licencia, por ende, como no estaba recibiendo ningún pago, pues me imagino que por eso no me estaban, eh, cubriendo lo del, lo del dental.

Speaker speaker_1: Esos son beneficios temporales, al igual que los trabajos que le ofrece su compañía. ¿De dónde se saca el dinero para mantener una póliza activa? Es del cheque que le está dando la compañía a usted. Dado que no había ningún cheque dándoselo a usted, la póliza se canceló después de cuatro semanas consecutivas sin recibir un pago. En esos momentos, para lo único que usted es elegible es para una reinstalación, dado que en ningún momento usted tuvo cobertura de visión con Hospitality Staffing Solutions. En general, para usted poder inscribirse en la seguridad médica que Hospitality Staffing Solutions le ofrece a los empleados, usted necesita dos de los siguientes eventos: el primero vendría siendo una temporada abierta, ya sea personajes, que son los primeros treinta días cuando uno comienza un trabajo, o ya sea la de compañía incompleta, que es una vez al año. Lamentablemente, la de su agencia temporal se había acabado en noviembre veintisiete. En el otro momento en el cual usted es elegible para inscribirse en seguridad es con un evento calificado de vida. Esos eventos calificados de vida podría ser que usted tenía cobertura con otra seguridad y la perdió involuntariamente o se casó o divorció, lo cual resultó en usted perdiendo cobertura, o tuvo un niño que en el momento del embarazo, ya cuando da a luz, vendría siendo cuando se le entrega el evento de calificación. Para todos esos eventos tiene que estar dentro de los primeros treinta días de que eso haya pasado para poder ser elegible a submitirlo para ver si es aprobado o no. En estos momentos, lamentablemente, señora Rivas, lo único que usted es elegible a hacer es reinstalar el plan dental.

Speaker speaker_2: Ok, vale.

Speaker speaker_1: ¿Ok? ¿Usted autoriza de que Hospitality Staffing Solutions te haga la deducción de tres dólares con treinta y ocho centavos para ese plan dental?

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_1: Por favor, deje que pase de una a dos semanas para que ellos comiencen a hacer las deducciones. Una vez usted pega la primera deducción, el siguiente lunes sería cuando la cobertura se hace activa. Puede seguir usando la misma tarjeta que le habían dado de beneficios anteriormente, o puede llamar para atrás a pedir una digital una vez usted esté activa.

Speaker speaker_2: ¿Cuál es? ¿Mágica visual o no sé cuál es?

Speaker speaker_1: ¿Disculpe?

Speaker speaker_2: No la tengo, mami, la tarjeta. ¿Tú crees que me la pueden enviar?

Speaker speaker_1: Amor, te acabo de avisar que de la única manera que te la podemos enviar es cuando tú te hagas activa de nuevo. Yo no tengo acceso a esa tarjeta ya. So, una vez tú te hagas activa--

Speaker speaker_2: Si yo no tengo la tarjeta, ¿cómo puedo hacer? Porque no... No sé.

Speaker speaker_1: Es que, cariño, ¿cómo yo te puedo dar una tarjeta que todavía no ha sido creada porque todavía no han recibido el dinero? Eso es lo que te estoy tratando de explicar. De-- la única manera que yo te puedo dar una tarjeta es que cuando se reciba el pago, la póliza se haga activa, viernes, entonces, semana de activación, tú ya estás llamada para que te den esa tarjeta de beneficio.

Speaker speaker_2: Ah, okay. Pero ahora tú me estás explicando de otra manera.

Speaker speaker_1: Ok, cariño, disculpe la ineficiencia. ¿Alguna otra cosa en la cual la pueda asistir?

Speaker speaker_2: No, solamente eso.

Speaker speaker_1: Espero que tenga un muy buen día y muchísimas gracias por llamar, su paciencia y dejar que lo asistiera.

Speaker speaker_2: Gracias.