

## Transcript: Franchesca

**Baez-5159042783330304-4977559074455552**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamar a Benefits : Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? Buenas tardes. Sí, buenas tardes. Mi nombre es Claudia Loaiza y quiero hacer un pago de lo de, de mi seguro. Ok, ¿con cuál agencia de empleo trabaja? Yo trabajo con HSS. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Nueve, tres, seis, ocho. Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento. Bueno, mi dirección es cinco, dos, siete, tres, , apartamento uno, cero, uno, Kissimmee, Florida, treinta y cuatro, siete, cuarenta y seis. Y mi fecha de nacimiento es marzo, doce, mil novecientos setenta y ocho. Tenemos el número para comunicarnos con usted como el ocho-- digo, seis, ocho, nueve, dos, uno, siete, cero, nueve, ocho, ocho. Sí, señora. Y tengo su correo electrónico como... Clau... Loaiza, cero, tres, doce, arroba hotmail punto com. Muy bien, y déjeme ponerle una breve espera en lo que veo la cuenta y ya volveré, ¿ok? Ok. Gracias . Ok, muchísimas gracias por esperar, señora Loaiza, estar esperando que el sistema terminara de abrir la pantalla del pago. Y estás pagando para esta semana de octubre veintiocho hasta noviembre tres, ¿correcto? Sí, señora. Ok. ¿Y vendría siendo para la tarjeta la misma dirección que acaba de verificar conmigo? Sí, señora. Ok, ya lo tengo todo listo. Con esto listo, ¿me podría, por favor, dar su número de tarjeta? Bueno, cuarenta y siete, treinta y siete , perdón, cero, dos, noventa, siete, siete, cuatro, seis, dos, dos, seis, seis. ¿Y cuál es la fecha de expiración? Cero, dos, veintiséis. ¿Y el número de atrás? Tres cuarenta y cuatro. Tres, cuatro, cuatro. Me dijo que se expira a cero dos veintiséis, ¿correcto? Sí, señora. Y tengo el número de tarjeta como cuatro, siete, tres, siete, cero, dos, nueve, cero, siete, siete, cuatro, seis, dos, dos, seis, seis. Sí, señora. Ok, señora Loaiza, ¿usted autoriza que Benefits 10-A-Card utilice su tarjeta Visa terminando en veintidós sesenta y seis, hoy octubre treinta de dos mil veinticuatro, para hacer la deducción de veintiún dólares con dos centavos para los beneficios suyos de octubre veintiocho hasta noviembre tres del dos mil veinticuatro? Sí, señora. Perfecto, veamos . Ah, ok, listo. ¿Le gustaría escribir el número de confirmación? Le estaremos también enviando una copia de su recibo al correo electrónico que tenemos en el sistema. Ok, ok, listo. ¿Cuál es el número de auto...? Perfecto, te iba a preguntar que me dijera cuando estaba lista. Es cero, siete, dos- Sí. Cero, siete, cero. Cero, siete, cero. Listo. Bueno, otra preguntita. ¿Usted me puede informar ahí de los...? Del... Porque ahora ya están otra vez para renovar el seguro, ¿cierto? ¿Tú me informas o a qué número llamo para averiguar los nuevos planes de, de salud? Sería con nosotros, como nosotros somos los que administramos las aseguranzas médicas. Ok. Porque, creo-- yo tengo uno como el preventivo, ¿sí? Pero eso está en octubre. ¿Usted cuáles otros tiene? ¿Tú me puedes informar, me haces favor? Por supuesto . Además del plan preventivo, ellos ofrecen el plan VIP Standard, que es un plan de indemnización hospitalaria. Estos vendrían siendo los servicios de hospital como sus visitas médicas, visitas

de urgencia o emergencia o cirugías. Lo único es que ese plan no cubriría absolutamente nada preventivo. Costaría dieciséis dólares con ochenta y un centavos de cada cheque y no requiere red. Si desea, puede agregar ese plan a su póliza para tener ambos beneficios preventivos, al igual que la indemnización hospitalaria. Además de este plan, el que usted tiene, el tercer plan médico que ellos ofrecen se llama el MS Enhance. También requiere red. Este plan le viene cubriendo los dos servicios, los preventivos, al igual que la indemnización hospitalaria. Este, ¿cómo estaría? Cuarenta y dos con sesenta y uno de cada cheque. Y a diferencia de los otros pagos, en vez de ser una cifra ya puesta por la aseguradora que cubrirían por la cita, trabajaría con copagos para las citas de atención primaria, especializadas o urgencias. Serían cuatro visitas de cada una por año y serían copagos con esas, a diferencia de que sea solo un monto específico. Por ejemplo, el VIP Standard para esas visitas de emergencia, de urgencia o de oficina de médico, lo que viene cubriendo son cincuenta dólares del recibo en total del cobro de la visita. Sí. Sí, señora, esos serían los otros dos planes en los cuales puede elegir para agregar. Ok. O sea que yo... Yo podría tener el preventivo y alistar otro, ¿sí? Correcto, sí. Si quiere agregar el VIP, sería lo único que lo puede agregar a esta cuenta ahora. Si se entraría con el otro plan, el MS Enhance, tendríamos que quitarle el preventivo que tiene ahora y solamente se quedaría con el otro, porque no puede tener dos planes que cubran la cobertura preventiva en la póliza, al igual que no se podía inscribir solamente en el plan VIP y en el MS Enhance, porque ambos cubren indemnización hospitalaria. Ah, venga, venga, venga. Y el, eh, el tercero, el de cuarenta y dos, ¿cómo es que se llama? ¿MS? MS Enhance. MS Enhance. Ese, ese también tiene los, los preventivos, la verdugina normal de cada año. Correcto. Sí, señora. Ese tendría lo preventivo, al igual que el otro servicio de hospital. Y también tengo lo de serv-- visitas a urgencias. Sí, señora. Con ese plan estaría el copago de visitas a urgencias, cuatro visitas por el año, con pago de sesenta dólares. Ah, bueno, me gustaría... O sea, ¿hasta cuándo hay plazo para cambiarme? Hasta noviembre 27 de este año. Ah, bueno, listo. Bueno, entonces, estaré llamando. Venga, necesito otra cosa. Qué pena con usted. Necesito hacer una pregunta al seguro, porque me mandaron unos exámenes de sangre y me van a hacer un examen para, para-- de alergia. ¿Será que eso me lo cubre o no? ¿Con quién puedo hablar? Tendría que transferirla a 90 Degree, que es, eh, la compañía que es dueña del plan que usted tiene en estos momentos. No creo que le vayan a cubrir eso dado a que no es un servicio preventivo, creo, pero ello sería lo que le puede decir a usted definitivamente si algo estaría cubierto o si algo no estaría cubierto dentro de su plan. Venga, ¿y el pla-- y este plan que yo tengo para hacer exámenes de sangre es con Web Diagnostics o tú no sabes? También tiene que hacerle esa pregunta a ellos. Ah, bueno, bueno. Entonces, ¿tú me puedes transferir, por favor? Por supuesto, deme un momento. Muchas gracias.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias por llamar a Benefits : Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Buenas tardes.

Speaker speaker\_1: Sí, buenas tardes.

Speaker speaker\_2: Mi nombre es Claudia Loaiza y quiero hacer un pago de lo de, de mi seguro.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿con cuál agencia de empleo trabaja?

Speaker speaker\_2: Yo trabajo con HSS.

Speaker speaker\_1: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Nueve, tres, seis, ocho.

Speaker speaker\_1: Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Bueno, mi dirección es cinco, dos, siete, tres, , apartamento uno, cero, uno, Kissimmee, Florida, treinta y cuatro, siete, cuarenta y seis. Y mi fecha de nacimiento es marzo, doce, mil novecientos setenta y ocho.

Speaker speaker\_1: Tenemos el número para comunicarnos con usted como el ocho-- digo, seis, ocho, nueve, dos, uno, siete, cero, nueve, ocho, ocho.

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Y tengo su correo electrónico como...

Speaker speaker\_2: Clau... Loaiza, cero, tres, doce, arroba hotmail punto com.

Speaker speaker\_1: Muy bien, y déjeme ponerle una breve espera en lo que veo la cuenta y ya volveré, ¿ok?

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Gracias . Ok, muchísimas gracias por esperar, señora Loaiza, estar esperando que el sistema terminara de abrir la pantalla del pago. Y estás pagando para esta semana de octubre veintiocho hasta noviembre tres, ¿correcto?

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Y vendría siendo para la tarjeta la misma dirección que acaba de verificar conmigo?

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Ok, ya lo tengo todo listo. Con esto listo, ¿me podría, por favor, dar su número de tarjeta?

Speaker speaker\_2: Bueno, cuarenta y siete, treinta y siete , perdón, cero, dos, noventa, siete, siete, cuatro, seis, dos, dos, seis, seis.

Speaker speaker\_1: ¿Y cuál es la fecha de expiración?

Speaker speaker\_2: Cero, dos, veintiséis.

Speaker speaker\_1: ¿Y el número de atrás?

Speaker speaker\_2: Tres cuarenta y cuatro.

Speaker speaker\_1: Tres, cuatro, cuatro. Me dijo que se expira a cero dos veintiséis, ¿correcto?

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Y tengo el número de tarjeta como cuatro, siete, tres, siete, cero, dos, nueve, cero, siete, siete, cuatro, seis, dos, dos, seis, seis.

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Ok, señora Loaiza, ¿usted autoriza que Benefits 10-A-Card utilice su tarjeta Visa terminando en veintidós sesenta y seis, hoy octubre treinta de dos mil veinticuatro, para hacer la deducción de veintiún dólares con dos centavos para los beneficios suyos de octubre veintiocho hasta noviembre tres del dos mil veinticuatro?

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Perfecto, veamos . Ah, ok, listo. ¿Le gustaría escribir el número de confirmación? Le estaremos también enviando una copia de su recibo al correo electrónico que tenemos en el sistema.

Speaker speaker\_2: Ok, ok, listo. ¿Cuál es el número de auto...?

Speaker speaker\_1: Perfecto, te iba a preguntar que me dijera cuando estaba lista. Es cero, siete, dos-

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Cero, siete, cero.

Speaker speaker\_2: Cero, siete, cero. Listo. Bueno, otra preguntita. ¿Usted me puede informar ahí de los...? Del... Porque ahora ya están otra vez para renovar el seguro, ¿cierto? ¿Tú me informas o a qué número llamo para averiguar los nuevos planes de, de salud?

Speaker speaker\_1: Sería con nosotros, como nosotros somos los que administramos las aseguranzas médicas.

Speaker speaker\_2: Ok. Porque, creo-- yo tengo uno como el preventivo, ¿sí? Pero eso está en octubre. ¿Usted cuáles otros tiene? ¿Tú me puedes informar, me haces favor?

Speaker speaker\_1: Por supuesto . Además del plan preventivo, ellos ofrecen el plan VIP Standard, que es un plan de indemnización hospitalaria. Estos vendrían siendo los servicios de hospital como sus visitas médicas, visitas de urgencia o emergencia o cirugías. Lo único es que ese plan no cubriría absolutamente nada preventivo. Costaría dieciséis dólares con ochenta y un centavos de cada cheque y no requiere red. Si desea, puede agregar ese plan a su póliza para tener ambos beneficios preventivos, al igual que la indemnización hospitalaria. Además de este plan, el que usted tiene, el tercer plan médico que ellos ofrecen se llama el MS Enhance. También requiere red. Este plan le viene cubriendo los dos

servicios, los preventivos, al igual que la indemnización hospitalaria. Este, ¿cómo estaría? Cuarenta y dos con sesenta y uno de cada cheque. Y a diferencia de los otros pagos, en vez de ser una cifra ya puesta por la aseguradora que cubrirían por la cita, trabajaría con copagos para las citas de atención primaria, especializadas o urgencias. Serían cuatro visitas de cada una por año y serían copagos con esas, a diferencia de que sea solo un monto específico. Por ejemplo, el VIP Standard para esas visitas de emergencia, de urgencia o de oficina de médico, lo que viene cubriendo son cincuenta dólares del recibo en total del cobro de la visita.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Sí, señora, esos serían los otros dos planes en los cuales puede elegir para agregar.

Speaker speaker\_2: Ok. O sea que yo... Yo podría tener el preventivo y alistar otro, ¿sí?

Speaker speaker\_1: Correcto, sí. Si quiere agregar el VIP, sería lo único que lo puede agregar a esta cuenta ahora. Si se entraría con el otro plan, el MS Enhance, tendríamos que quitarle el preventivo que tiene ahora y solamente se quedaría con el otro, porque no puede tener dos planes que cubran la cobertura preventiva en la póliza, al igual que no se podía inscribir solamente en el plan VIP y en el MS Enhance, porque ambos cubren indemnización hospitalaria.

Speaker speaker\_2: Ah, venga, venga, venga. Y el, eh, el tercero, el de cuarenta y dos, ¿cómo es que se llama? ¿MS?

Speaker speaker\_1: MS Enhance. MS Enhance.

Speaker speaker\_2: Ese, ese también tiene los preventivos, la verdugina normal de cada año.

Speaker speaker\_1: Correcto. Sí, señora. Ese tendría lo preventivo, al igual que el otro servicio de hospital.

Speaker speaker\_2: Y también tengo lo de servi-- visitas a urgencias.

Speaker speaker\_1: Sí, señora. Con ese plan estaría el copago de visitas a urgencias, cuatro visitas por el año, con pago de sesenta dólares.

Speaker speaker\_2: Ah, bueno, me gustaría... O sea, ¿hasta cuándo hay plazo para cambiarme?

Speaker speaker\_1: Hasta noviembre 27 de este año.

Speaker speaker\_2: Ah, bueno, listo. Bueno, entonces, estaré llamando. Venga, necesito otra cosa. Qué pena con usted. Necesito hacer una pregunta al seguro, porque me mandaron unos exámenes de sangre y me van a hacer un examen para, para-- de alergia. ¿Será que eso me lo cubre o no? ¿Con quién puedo hablar?

Speaker speaker\_1: Tendría que transferirla a 90 Degree, que es, eh, la compañía que es dueña del plan que usted tiene en estos momentos. No creo que le vayan a cubrir eso dado a

que no es un servicio preventivo, creo, pero ello sería lo que le puede decir a usted definitivamente si algo estaría cubierto o si algo no estaría cubierto dentro de su plan.

Speaker speaker\_2: Venga, ¿y el pla-- y este plan que yo tengo para hacer exámenes de sangre es con Web Diagnostics o tú no sabes?

Speaker speaker\_1: También tiene que hacerle esa pregunta a ellos.

Speaker speaker\_2: Ah, bueno, bueno. Entonces, ¿tú me puedes transferir, por favor?

Speaker speaker\_1: Por supuesto, deme un momento.

Speaker speaker\_2: Muchas gracias.