

## **Transcript: Franchesca**

**Baez-5172468287586304-5785092809342976**

### **Full Transcript**

Hola, bienvenida a HSS. Mi nombre es Francesca. ¿En qué le puedo asistir? Francesca, buenos días. Mire, esto... Yo trabajo para la compañía HSS y supuestamente tengo el seguro con ustedes, pero no he recibido ninguna documentación. ¿Con cuál agencia temporal trabaja? ¿Cómo? ¿Con cuál agencia temporal trabaja? No le entiendo. ¿Con cuál agencia temporal trabaja? Ah, HSS, Hospitality Staff Center, creo. Los últimos cuatro dígitos del Seguro Social, por favor. Y... ocho, cinco, seis, ocho . ¿Y el apellido? Camarina . Por favor, verifique la dirección y fecha de nacimiento para asegurarme que usted una cuenta correcta. Mmm... La dirección es... espérate un momentito . Treinta y uno, cero, uno Pine Branch Drive . ¿Y el número de apartamento, unidad? Un-- El building número quince. Disculpe, señora, se cortó la llamada. Ok. ¿Me dice la dirección nuevamente? Sí, señora. Treinta y uno, cero, uno Pine Branch Drive. Apartamento uno, cero, uno. Kissimmee, Florida. Tres, cuatro, siete, cuatro, uno. Tenemos de nuevo su número de comunicación: cuatro, cero, siete, tres, cinco, cero, uno, nueve, seis, cinco. Correcto. Tenemos su número, digo, su correo electrónico como janetcam1162@gmail.com. Perfecto . Señora, pero usted no tiene esa cobertura desde hoy. Usted está activa con cobertura con HSS desde el 2022. No la tengo ahorita. Sí la tienes, lo único es que ellos no te hubiesen mandado tarjeta o documentación en todo este tiempo porque tu póliza no está activa desde hoy, está activa desde hace dos años, casi tres, del 2022. Entonces, ¿yo puedo utilizarla con lo, con lo-- Aquella vez me mandaron como una tarjeta, algo así? ¿Yo puedo utilizar eso? Sí, señora. Como los planes son TPO limitados, no le van a estar mandando folletos ni revistas sobre qué cubre el plan, simplemente le mandarán la tarjeta de... de la aseguranza. Pero ahorita, o sea, no he recibido la tarjeta o utilizo la misma esa que me dieron aquella vez. Es la misma, corazón, tu cobertura nunca ha cambiado, es la misma tarjeta. Te la puedo mandar digitalmente, pero ellos no te van a mandar-- cada vez que el año pasa, no te van a mandar una tarjeta nueva, va a ser la misma tarjeta que tú has tenido todo el tiempo desde la primera que te dieron que se activó la póliza. En el único momento donde tu tarjeta cambiaría es si, digamos, tú agregas un dependiente, que tú quieras cambiar la cobertura en vez de ser para empleado solamente para que sea, digamos, empleado y niños o empleado y esposo. Pero dado que tu póliza ha sido la misma desde el 2022, no te enviarían tarjetas nuevas, seguiría siendo la misma tarjeta. Ah, muchas gracias. Y lo otro es, si yo quiero atenderme, ¿cómo yo sé que en, en mi área cuáles son los, los lugares que cubren ese seguro? Su seguro no tiene ningún requisito de red, no hay una lista específica donde tienen a que ir, siempre y cuando la clínica u oficina donde usted vaya... La acepten. Correcto. Ellos sí tienen dos compañías que tienen una lista de posibles proveedores en su área que aceptarían la seguridad, si quiere le puedo dar esos dos números. Ay, sí, sí, si me puede enviar la... la información o no sé si me da el número. Ok, yo se lo puedo enviar por correo, hacerlo por el teléfono o de cualquier manera que sea más

fácil para usted. Démela por, por teléfono mejor, así de una vez ya lo tengo. Ok, para el plan de visión sería ochocientos... Mmm. Seis, uno, cinco . Correcto. Ocho, tres, ocho . Eh, como que se comió un número. Ochocientos... Correcto. Seis, uno, cinco. Uno, ocho, ocho, tres. Uno, ocho, ocho, tres. Es que es como que se corta la llamada. Uno, ocho, ocho, tres. Ese es de visión. ¿Y el de dental? Ochocientos... Correcto. Dos, seis-- Digo, dos, cinco, seis- Dos, cinco, seis. Ocho, seis, cero, seis. Ocho, seis, cero, seis. Muchas gracias, muy amable. Y disculpe que al inicio no le, no le escuchaba bien, como la llamada está como entrecortada, no la escuchaba. Pero muy amable, muchas gracias, que tenga buen día. No hay problema, le mandé copia digital desde la tarjeta por si acaso también. Ok, muchas gracias, muy amable. Mi Dios le bendiga. De nada, adiós. Bye .

## **Conversation Format**

Speaker speaker\_0: Hola, bienvenida a HSS. Mi nombre es Francesca. ¿En qué le puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Francesca, buenos días. Mire, esto... Yo trabajo para la compañía HSS y supuestamente tengo el seguro con ustedes, pero no he recibido ninguna documentación.

Speaker speaker\_0: ¿Con cuál agencia temporal trabaja?

Speaker speaker\_1: ¿Cómo?

Speaker speaker\_0: ¿Con cuál agencia temporal trabaja?

Speaker speaker\_1: No le entiendo.

Speaker speaker\_0: ¿Con cuál agencia temporal trabaja?

Speaker speaker\_1: Ah, HSS, Hospitality Staff Center, creo.

Speaker speaker\_0: Los últimos cuatro dígitos del Seguro Social, por favor.

Speaker speaker\_1: Y... ocho, cinco, seis, ocho .

Speaker speaker\_0: ¿Y el apellido?

Speaker speaker\_1: Camarina .

Speaker speaker\_0: Por favor, verifique la dirección y fecha de nacimiento para asegurarme que usted una cuenta correcta.

Speaker speaker\_1: Mmm... La dirección es... espérate un momentito . Treinta y uno, cero, uno Pine Branch Drive .

Speaker speaker\_0: ¿Y el número de apartamento, unidad?

Speaker speaker\_1: Un-- El building número quince.

Speaker speaker\_0: Disculpe, señora, se cortó la llamada.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Me dice la dirección nuevamente?

Speaker speaker\_0: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Treinta y uno, cero, uno Pine Branch Drive. Apartamento uno, cero, uno. Kissimmee, Florida. Tres, cuatro, siete, cuatro, uno.

Speaker speaker\_0: Tenemos de nuevo su número de comunicación: cuatro, cero, siete, tres, cinco, cero, uno, nueve, seis, cinco.

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Tenemos su número, digo, su correo electrónico como janetcam1162@gmail.com.

Speaker speaker\_1: Perfecto .

Speaker speaker\_0: Señora, pero usted no tiene esa cobertura desde hoy. Usted está activa con cobertura con HSS desde el 2022.

Speaker speaker\_1: No la tengo ahorita.

Speaker speaker\_0: Sí la tienes, lo único es que ellos no te hubiesen mandado tarjeta o documentación en todo este tiempo porque tu póliza no está activa desde hoy, está activa desde hace dos años, casi tres, del 2022.

Speaker speaker\_1: Entonces, ¿yo puedo utilizarla con lo, con lo-- Aquella vez me mandaron como una tarjeta, algo así? ¿Yo puedo utilizar eso?

Speaker speaker\_0: Sí, señora. Como los planes son TPO limitados, no le van a estar mandando folletos ni revistas sobre qué cubre el plan, simplemente le mandarán la tarjeta de... de la aseguranza.

Speaker speaker\_1: Pero ahorita, o sea, no he recibido la tarjeta o utilizo la misma esa que me dieron aquella vez.

Speaker speaker\_0: Es la misma, corazón, tu cobertura nunca ha cambiado, es la misma tarjeta. Te la puedo mandar digitalmente, pero ellos no te van a mandar-- cada vez que el año pasa, no te van a mandar una tarjeta nueva, va a ser la misma tarjeta que tú has tenido todo el tiempo desde la primera que te dieron que se activó la póliza. En el único momento donde tu tarjeta cambiaría es si, digamos, tú agregas un dependiente, que tú quieras cambiar la cobertura en vez de ser para empleado solamente para que sea, digamos, empleado y niños o empleado y esposo. Pero dado que tu póliza ha sido la misma desde el 2022, no te enviarían tarjetas nuevas, seguiría siendo la misma tarjeta.

Speaker speaker\_1: Ah, muchas gracias. Y lo otro es, si yo quiero atenderme, ¿cómo yo sé que en, en mi área cuáles son los, los lugares que cubren ese seguro?

Speaker speaker\_0: Su seguro no tiene ningún requisito de red, no hay una lista específica donde tienen a que ir, siempre y cuando la clínica u oficina donde usted vaya...

Speaker speaker\_1: La acepten.

Speaker speaker\_0: Correcto. Ellos sí tienen dos compañías que tienen una lista de posibles proveedores en su área que aceptarían la seguridad, si quiere le puedo dar esos dos números.

Speaker speaker\_1: Ay, sí, sí, si me puede enviar la... la información o no sé si me da el número.

Speaker speaker\_0: Ok, yo se lo puedo enviar por correo, hacerlo por el teléfono o de cualquier manera que sea más fácil para usted.

Speaker speaker\_1: Démela por, por teléfono mejor, así de una vez ya lo tengo.

Speaker speaker\_0: Ok, para el plan de visión sería ochocientos...

Speaker speaker\_1: Mmm.

Speaker speaker\_0: Seis, uno, cinco .

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Ocho, tres, ocho .

Speaker speaker\_1: Eh, como que se comió un número.

Speaker speaker\_0: Ochocientos...

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Seis, uno, cinco. Uno, ocho, ocho, tres.

Speaker speaker\_1: Uno, ocho, ocho, tres. Es que es como que se corta la llamada. Uno, ocho, ocho, tres. Ese es de visión. ¿Y el de dental?

Speaker speaker\_0: Ochocientos...

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Dos, seis-- Digo, dos, cinco, seis-

Speaker speaker\_1: Dos, cinco, seis.

Speaker speaker\_0: Ocho, seis, cero, seis.

Speaker speaker\_1: Ocho, seis, cero, seis. Muchas gracias, muy amable. Y disculpe que al inicio no le, no le escuchaba bien, como la llamada está como entrecortada, no la escuchaba. Pero muy amable, muchas gracias, que tenga buen día.

Speaker speaker\_0: No hay problema, le mandé copia digital desde la tarjeta por si acaso también.

Speaker speaker\_1: Ok, muchas gracias, muy amable. Mi Dios le bendiga.

Speaker speaker\_0: De nada, adiós.

Speaker speaker\_1: Bye .