

## Transcript: Francesca

**Baez-5345757036494848-4780641077379072**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Thank you for calling by my name is Francesca. How can I assist you today? Hello, speak Spanish. ¿Sabe si me refiero a que mi nombre es Francesca? ¿Cómo le puedo asistir? Hola, este, mi nombre es Andreina. Yo llamé en estos días y me dijeron que yo no estaba activa en un seguro, pero yo acabo de hablar con mi jefa. Ella me dijo: «No, vuelve a llamar, di bien tu nombre, porque tú tienes a estar activa». Entonces, no sé, para que verifiquen bien y si no, bueno, igual tengo que llamar para inscribirme. Okey. Sería un placer asistirle. Quiero que tome en cuenta que su jefe absolutamente no tiene idea sobre los beneficios médicos, dado que su agencia de empleo tiene un administrador de seguridad médica, que somos nosotros.

Lamentablemente, ninguna persona de su agencia de empleo ha sido entrenada o educada en los beneficios que su agencia ofrece. Por lo tanto, no les recomiendo que se vaya con la información que ellos les dan, porque varias veces no hay un día donde no llama alguien que le han dado información incorrecta. ¿Con cuál agencia de empleo usted trabaja? HSS.

¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social, por favor? Siete, ocho, ocho, siete. ¿Y el apellido para encontrar la cuenta? Hernández. Por favor, verifique la dirección y fecha de nacimiento. Dirección, te voy a-- te tendré que dar la vieja porque me imagino que no la han cambiado. No sé. Diez, siete, veinticinco, dos mil diecisiete. Ah, ¿esta es esta? Sí, señora, esa es la que tenemos en el sistema. Bueno, ya yo no vivo ahí. ¿Ocupa que le cambie la dirección? Ajá. Aquí ocupó que me dé ciudad y el estado o el código postal de la vieja. Orlando, Florida, tres, dos, ocho, tres, seis. ¿Cuál es la dirección nueva? Diez, siete, doce, Hoby, Hoby Circa. ¿Hoby qué, disculpe? Circa. ¿También está en Orlando, Florida? Sí, y el mismo código. ¿Me dijo que es diez, siete, doce Hoby Circle? Sí. No está apareciendo en el sistema. ¿Cómo se escribe el nombre de la calle, disculpe? H-O-B de burro, B de muros y T. Tiene doce. Sí, Hoby Circle. ¿Okey? Yo la arreglo ahora. Y su fecha de nacimiento, por favor. Cero, nueve, cero, seis, ocho, dos. Tenemos el mismo número de comunicación, cuatro, cero, siete, seis, cuatro, cero, nueve, siete, cuatro, seis. Sí. Y tengo su correo electrónico como a\_hernandez406@hotmail.com. Sí. Ay, no. Efectivamente, señora, usted no tiene cobertura activa dado a que julio 28-2024, la póliza se canceló automáticamente porque no recibimos pago para los beneficios. Cuando usted dura cinco semanas consecutivas sin uno recibir pago, el sistema automáticamente cancela la póliza. Si usted desea inscribirse, puede hacerlo, dado a que HSS tiene en estos momentos periodo abierto de compañía de inscripción. Pero lamentablemente no tiene beneficios porque nunca pagó después del julio 28. Debe ser porque yo haga unas vacaciones, pero no porque yo me retire ni nada por el estilo. Entonces, ellos debieron de seguir, no sé, digo yo. No, señora, lamentablemente.

Déjeme explicarle de la manera que estos beneficios funcionan. El sistema es el que está activando y cancelando la póliza en su situación. Todos los beneficios que están haciéndonos

ofrecidos son por una agencia temporal, lo cual significa que su posición con esa compañía se supone que es temporal. Automáticamente, cuando dura cinco semanas sin recibir un pago, la quinta semana, el sistema la desactiva la póliza. Nosotros, Benefits do not Cry, solamente administramos la aseguranza médica. Que su cobertura esté cancelada no quiere decir que le estamos diciendo que usted se retiró de su trabajo. Eso es algo que solamente HSS le puede decir. Lo que efectivamente sí le podemos avisar es que no se recibió pago y dado a la política de la compañía suya, se canceló la póliza. En momentos como ese, la persona... Lo siento mucho si suena como ofendido, que es responsable por llamar para atrás para reinstalar esa póliza es usted. Ni nosotros ni HSS tiene política donde llamamos a los miembros para avisarles, porque como le digo, son posiciones temporales. Lo que siempre pasa es que o te cogieron con la compañía que te buscaron el trabajo o ya no está trabajando con el staffing. Entonces, nosotros no tenemos ningún procedimiento donde llamemos para atrás si es que la póliza se cancela sola. Ya ahí es el cliente que tiene que llamar a reactivarla de nuevo. Si desea le puedo reinstalar la misma póliza que tenía del plan dental y de visión para usted y niños, que eran el niño Óscar y la niña Fabiana, o si quiere nueva cobertura. Pero lamentablemente, en estos momentos, esa es la única asistencia que le podemos dar. Será, ¿qué más voy a hacer? Y yo no llamo para atrás, como tú dices, porque primera vez que estoy metida en un seguro ahí en el trabajo y no sabía. Si, entiendo, pero eso fue que le di la información, porque me lo imaginé basado también en la actividad que tiene su cuenta. Solamente hablamos con usted- Es más, si hoy hubiera llamado a pedir cita, porque yo llamé a pedir cita sin saber quién-- que no estaba activa. Entiendo. Si le está dando toda esa información porque basada en la actividad de su cuenta, además de hoy, la única ma-- la única otra vez que hablamos con usted fue noviembre 22, ya casi hace un año de cuando usted se inscribió. Por eso era que le estaba dando toda esa información, porque me imaginé que de seguro, dado a la actividad en su cuenta, no les dan toda la información de una vez. Hay ciertas cosas que a menos de que no la pregunte el cliente, no siempre se la dan esa información. Ok ¿Qué acción le gustaría que tomara por usted, señora Hernández? ¿Quiere que le reinstale la póliza o quiere que le diga los beneficios que ofrecen ahora en estos momentos? ¿Por qué? ¿Este, este-- o sea, qué ha cambiado? Y basado del año pasado cuando usted se inscribió... Su compañía está ahora ofreciendo plan virtual para aseguranza primaria, al igual que para aseguranza de urgencia solamente. A diferencia de eso, lo otro es que también tienen una membresía llamada Free Rx para los medicamentos. Le da el acceso a un noventa por ciento de los medicamentos genéticos que ofrecen las agencias, digo, que le dan a uno aquí en el país y vendrían saliendo gratuitos, dependiendo de si es en la farmacia o sería enviado a su casa gratis en unos dos o tres días en total laborales. Después de eso, todo lo demás veo que es lo mismo, solamente sus dos planes fueron que agregaron adicionales. Pero esos dos planes... ¿Tienen que ver algo? Sí, con mi otro seguro, pues. No, señora. Son dos planes separados. Uno de ellos es una membresía que no vendría siendo aseguranza para los medicamentos. Y el otro, básicamente, hay ciertas personas que no le gustan ir al doctor en persona, prefieren hacer videollamadas o llamadas telefónicas para que lo atienda un doctor de esa manera, a menos de que sea obligatorio que lo vean en persona. Algunas personas por eso prefieren tenerlo virtual. Entonces, la compañía suya lo que hizo fue que seleccionó un plan que le da esa accede-accesibilidad a los empleados. ¿Puedo escoger el de la, el de los medicamentos y, y el otro que tenía? Ok. ¿La membresía del Free Rx y el plan dental y de visión? Ajá. ¿Y van a

ser para usted sola o para usted y los dos niños? Ah... Igual, los dos niños y yo. Ok, eso sería un total de veinte dólares con cuarenta y ocho centavos de cada cheque. Usted autoriza que HSS le haga esa deducción. Sí. Mira, pero, ¿y...? ¿Qué te iba a decir? ¿Qué es lo que cubre lo dental y visión? Por supuesto. Con el plan dental, le estarían cubriendo los servicios preventivos a un cien por ciento, los servicios restauradores, restauradores básicos... Servicios básicos, al igual que las radiografías, a un ochenta por ciento. Le viene cubriendo un máximo anual en servicios de quinientos dólares y un deducible de cincuenta dólares. Y el de visión trabaja... ¿Dígame? Sí, diga. Bueno, disculpe, le iba a decir, el de visión trabaja en un sistema que le llaman copago. Copago viene siendo cuando le dan a usted una cifra que usted pagaría de su bolsillo y ya la aseguranza pagaría el resto de la factura. Por ejemplo, el plan tiene un copago de diez dólares para el examen de la vista. Digamos que usted va a una clínica y el examen de la vista cuesta ciento cincuenta dólares. Usted pagaría con el plan solamente diez dólares de su bolsillo y la aseguranza se encargaría de los restantes ciento cuarenta dólares para pagarlos ellos. Los otros servicios que están cubiertos sería un copago de veinticinco dólares para lentes y marcos, un copago de cero dólares para el montaje de los lentes de contacto y un suicidio de marcos de ciento treinta dólares. Ok, y... Pero que yo recuerde, el año pasado lo de los niños eran ocho dólares, era algo así. Disculpe, ¿para cuál estaba supuesto ser ocho dólares? El de los niños, o sea, por meter a los niños, porque... Ellos-- El seguro nada más es para, son-- pa los trabajadores. Correcto. So, el plan dental para el empleado y los niños son ocho dólares con noventa y dos centavos de cada cheque y el de visión son cuatro dólares con cincuenta y siete centavos de cada cheque. Ah, entonces los siete... Y los otros siete que darían serían el plan Free RX, esa membresía es seis dólares con noventa y nueve centavos de cada cheque. ¿Y eso lo paga el trabajo? No señora, esos tres planes se lo estaría sacando HSS del cheque suyo. No, entonces te voy a dejar nada más como, como venía yo antes, eh, o sea, solo un solo un total de diecisiete. ¿Solo con el dental y visión? Sí. Entendido. Entonces, solo el dental y la de visión serían tres dólares con cuarenta y nueve centavos de cada cheque. ¿Usted autoriza que HSS le haga esa deducción? Sí. Muy bien. Por favor, espere de una dos semanas para que ellos comiencen a hacer las deducciones. Una vez usted vea la primera deducción, el siguiente lunes sería cuando su póliza se haría activa y esa misma semana de activación, viernes, sería cuando las compañías de la aseguranza estarían enviando sus tarjetas de beneficio. Muy bien, ¿alguna otra cosa en la cual le podemos asistir? Que tenga muy buen día y muchísimas gracias por llamar a Benefits and Accords. Gracias a ustedes.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Thank you for calling by my name is Francesca. How can I assist you today?

Speaker speaker\_2: Hello, speak Spanish.

Speaker speaker\_1: ¿Sabe si me refiero a que mi nombre es Francesca? ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Hola, este, mi nombre es Andreina. Yo llamé en estos días y me dijeron que yo no estaba activa en un seguro, pero yo acabo de hablar con mi jefa. Ella me dijo: «No, vuelve a llamar, di bien tu nombre, porque tú tienes a estar activa». Entonces, no sé, para que verifiquen bien y si no, bueno, igual tengo que llamar para inscribirme.

Speaker speaker\_1: Okey. Sería un placer asistirla. Quiero que tome en cuenta que su jefe absolutamente no tiene idea sobre los beneficios médicos, dado que su agencia de empleo tiene un administrador de seguridad médica, que somos nosotros. Lamentablemente, ninguna persona de su agencia de empleo ha sido entrenada o educada en los beneficios que su agencia ofrece. Por lo tanto, no les recomiendo que se vaya con la información que ellos les dan, porque varias veces no hay un día donde no llame alguien que le han dado información incorrecta. ¿Con cuál agencia de empleo usted trabaja?

Speaker speaker\_2: HSS.

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

Speaker speaker\_2: Siete, ocho, ocho, siete.

Speaker speaker\_1: ¿Y el apellido para encontrar la cuenta?

Speaker speaker\_2: Hernández.

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

Speaker speaker\_2: Dirección, te voy a-- te tendré que dar la vieja porque me imagino que no la han cambiado. No sé. Diez, siete, veinticinco, dos mil diecisiete. Ah, ¿esta es esta?

Speaker speaker\_1: Sí, señora, esa es la que tenemos en el sistema.

Speaker speaker\_2: Bueno, ya yo no vivo ahí.

Speaker speaker\_1: ¿Ocupa que le cambie la dirección?

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Aquí ocupó que me dé ciudad y el estado o el código postal de la vieja.

Speaker speaker\_2: Orlando, Florida, tres, dos, ocho, tres, seis.

Speaker speaker\_1: ¿Cuál es la dirección nueva?

Speaker speaker\_2: Diez, siete, doce, Hoby, Hoby Circa.

Speaker speaker\_1: ¿Hoby qué, disculpe?

Speaker speaker\_2: Circa.

Speaker speaker\_1: ¿También está en Orlando, Florida?

Speaker speaker\_2: Sí, y el mismo código.

Speaker speaker\_1: ¿Me dijo que es diez, siete, doce Hoby Circle?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: No está apareciendo en el sistema. ¿Cómo se escribe el nombre de la calle, disculpe?

Speaker speaker\_2: H-O-B de burro, B de muros y T. Tiene doce.

Speaker speaker\_1: Sí, Hoby Circle. ¿Okey? Yo la arreglo ahora. Y su fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker\_2: Cero, nueve, cero, seis, ocho, dos.

Speaker speaker\_1: Tenemos el mismo número de comunicación, cuatro, cero, siete, seis, cuatro, cero, nueve, siete, cuatro, seis.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Y tengo su correo electrónico como a\_hernandez406@hotmail.com.

Speaker speaker\_2: Sí. Ay, no.

Speaker speaker\_1: Efectivamente, señora, usted no tiene cobertura activa dado a que julio 28-2024, la póliza se canceló automáticamente porque no recibimos pago para los beneficios. Cuando usted dura cinco semanas consecutivas sin uno recibir pago, el sistema automáticamente cancela la póliza. Si usted desea inscribirse, puede hacerlo, dado a que HSS tiene en estos momentos periodo abierto de compañía de inscripción. Pero lamentablemente no tiene beneficios porque nunca pagó después del julio 28.

Speaker speaker\_2: Debe ser porque yo haga unas vacaciones, pero no porque yo me retire ni nada por el estilo. Entonces, ellos debieron de seguir, no sé, digo yo.

Speaker speaker\_1: No, señora, lamentablemente. Déjeme explicarle de la manera que estos beneficios funcionan. El sistema es el que está activando y cancelando la póliza en su situación. Todos los beneficios que están haciéndonos ofrecidos son por una agencia temporal, lo cual significa que su posición con esa compañía se supone que es temporal. Automáticamente, cuando dura cinco semanas sin recibir un pago, la quinta semana, el sistema la desactiva la póliza. Nosotros, Benefits do not Cry, solamente administramos la aseguranza médica. Que su cobertura esté cancelada no quiere decir que le estamos diciendo que usted se retiró de su trabajo. Eso es algo que solamente HSS le puede decir. Lo que efectivamente sí le podemos avisar es que no se recibió pago y dado a la política de la compañía suya, se canceló la póliza. En momentos como ese, la persona... Lo siento mucho si suena como ofendido, que es responsable por llamar para atrás para reinstalar esa póliza es usted. Ni nosotros ni HSS tiene política donde llamamos a los miembros para avisarles, porque como le digo, son posiciones temporales. Lo que siempre pasa es que o te cogieron con la compañía que te buscaron el trabajo o ya no está trabajando con el staffing. Entonces, nosotros no tenemos ningún procedimiento donde llamemos para atrás si es que la póliza se cancela sola. Ya ahí es el cliente que tiene que llamar a reactivarla de nuevo. Si desea le puedo reinstalar la misma póliza que tenía del plan dental y de visión para usted y niños, que eran el niño Óscar y la niña Fabiana, o si quiere nueva cobertura. Pero lamentablemente, en estos momentos, esa es la única asistencia que le podemos dar.

Speaker speaker\_2: Será, ¿qué más voy a hacer? Y yo no llamo para atrás, como tú dices, porque primera vez que estoy metida en un seguro ahí en el trabajo y no sabía.

Speaker speaker\_1: Si, entiendo, pero eso fue que le di la información, porque me lo imaginé basado también en la actividad que tiene su cuenta. Solamente hablamos con usted-

Speaker speaker\_2: Es más, si hoy hubiera llamado a pedir cita, porque yo llamé a pedir cita sin saber quién-- que no estaba activa.

Speaker speaker\_1: Entiendo. Si le está dando toda esa información porque basada en la actividad de su cuenta, además de hoy, la única ma-- la única otra vez que hablamos con usted fue noviembre 22, ya casi hace un año de cuando usted se inscribió. Por eso era que le estaba dando toda esa información, porque me imaginé que de seguro, dado a la actividad en su cuenta, no les dan toda la información de una vez. Hay ciertas cosas que a menos de que no la pregunte el cliente, no siempre se la dan esa información.

Speaker speaker\_2: Ok

Speaker speaker\_1: ¿Qué acción le gustaría que tomara por usted, señora Hernández? ¿Quiere que le reinstale la póliza o quiere que le diga los beneficios que ofrecen ahora en estos momentos?

Speaker speaker\_2: ¿Por qué? ¿Este, este-- o sea, qué ha cambiado?

Speaker speaker\_1: Y basado del año pasado cuando usted se inscribió... Su compañía está ahora ofreciendo plan virtual para seguridad primaria, al igual que para seguridad de urgencia solamente. A diferencia de eso, lo otro es que también tienen una membresía llamada Free Rx para los medicamentos. Le da el acceso a un noventa por ciento de los medicamentos genéricos que ofrecen las agencias, digo, que le dan a uno aquí en el país y vendrían saliendo gratuitos, dependiendo de si es en la farmacia o sería enviado a su casa gratis en unos dos o tres días en total laborales. Después de eso, todo lo demás veo que es lo mismo, solamente sus dos planes fueron que agregaron adicionales.

Speaker speaker\_2: Pero esos dos planes... ¿Tienen que ver algo? Sí, con mi otro seguro, pues.

Speaker speaker\_1: No, señora. Son dos planes separados. Uno de ellos es una membresía que no vendría siendo seguridad para los medicamentos. Y el otro, básicamente, hay ciertas personas que no le gustan ir al doctor en persona, prefieren hacer videollamadas o llamadas telefónicas para que lo atienda un doctor de esa manera, a menos de que sea obligatorio que lo vean en persona. Algunas personas por eso prefieren tenerlo virtual. Entonces, la compañía suya lo que hizo fue que seleccionó un plan que le da esa accede-accesibilidad a los empleados.

Speaker speaker\_2: ¿Puedo escoger el de la, el de los medicamentos y, y el otro que tenía?

Speaker speaker\_1: Ok. ¿La membresía del Free Rx y el plan dental y de visión?

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: ¿Y van a ser para usted sola o para usted y los dos niños?

Speaker speaker\_2: Ah... Igual, los dos niños y yo.

Speaker speaker\_1: Ok, eso sería un total de veinte dólares con cuarenta y ocho centavos de cada cheque. Usted autoriza que HSS le haga esa deducción.

Speaker speaker\_2: Sí. Mira, pero, ¿y...? ¿Qué te iba a decir? ¿Qué es lo que cubre lo dental y visión?

Speaker speaker\_1: Por supuesto. Con el plan dental, le estarían cubriendo los servicios preventivos a un cien por ciento, los servicios restauradores, restauradores básicos... Servicios básicos, al igual que las radiografías, a un ochenta por ciento. Le viene cubriendo un máximo anual en servicios de quinientos dólares y un deducible de cincuenta dólares. Y el de visión trabaja... ¿Dígame?

Speaker speaker\_2: Sí, diga.

Speaker speaker\_1: Bueno, disculpe, le iba a decir, el de visión trabaja en un sistema que le llaman copago. Copago viene siendo cuando le dan a usted una cifra que usted pagaría de su bolsillo y ya la aseguranza pagaría el resto de la factura. Por ejemplo, el plan tiene un copago de diez dólares para el examen de la vista. Digamos que usted va a una clínica y el examen de la vista cuesta ciento cincuenta dólares. Usted pagaría con el plan solamente diez dólares de su bolsillo y la aseguranza se encargaría de los restantes ciento cuarenta dólares para pagarlos ellos. Los otros servicios que están cubiertos sería un copago de veinticinco dólares para lentes y marcos, un copago de cero dólares para el montaje de los lentes de contacto y un suicidio de marcos de ciento treinta dólares.

Speaker speaker\_2: Ok, y... Pero que yo recuerde, el año pasado lo de los niños eran ocho dólares, era algo así.

Speaker speaker\_1: Disculpe, ¿para cuál estaba supuesto ser ocho dólares?

Speaker speaker\_2: El de los niños, o sea, por meter a los niños, porque... Ellos-- El seguro nada más es para, son-- pa los trabajadores.

Speaker speaker\_1: Correcto. So, el plan dental para el empleado y los niños son ocho dólares con noventa y dos centavos de cada cheque y el de visión son cuatro dólares con cincuenta y siete centavos de cada cheque .

Speaker speaker\_2: Ah, entonces los siete...

Speaker speaker\_1: Y los otros siete que darían serían el plan Free RX, esa membresía es seis dólares con noventa y nueve centavos de cada cheque.

Speaker speaker\_2: ¿Y eso lo paga el trabajo?

Speaker speaker\_1: No señora, esos tres planes se lo estaría sacando HSS del cheque suyo.

Speaker speaker\_2: No, entonces te voy a dejar nada más como, como venía yo antes, eh, o sea, solo un solo un total de diecisiete.

Speaker speaker\_1: ¿Solo con el dental y visión?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Entendido. Entonces, solo el dental y la de visión serían tres dólares con cuarenta y nueve centavos de cada cheque. ¿Usted autoriza que HSS le haga esa deducción?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Muy bien. Por favor, espere de una dos semanas para que ellos comiencen a hacer las deducciones. Una vez usted vea la primera deducción, el siguiente lunes sería cuando su póliza se haría activa y esa misma semana de activación, viernes, sería cuando las compañías de la aseguranza estarían enviando sus tarjetas de beneficio. Muy bien, ¿alguna otra cosa en la cual le podemos asistir? Que tenga muy buen día y muchísimas gracias por llamar a Benefits and Accords.

Speaker speaker\_2: Gracias a ustedes.