

## Transcript: Franchesca

**Baez-5757986064515072-6609141376172032**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, muy buenos días. Eh, es que me han mandado un mensaje para gozar de los beneficios del estado, sí. ¿Con cuál agencia temporal usted trabaja? Eh, ¿cómo? ¿Con cuál agencia temporal trabaja? Con Pan American. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Cuatro, cinco, siete, cuatro. Un momento, por favor. Ok. Le digo cuatro, cinco, siete, cuatro. Sí. ¿Cuál es su primer nombre y apellido? Yesenia Vega. Por favor, verifique la dirección y fecha de nacimiento. 7600 South Main Street, sesenta, seis, veinte. Fecha de nacimiento: noviembre, doce de 1985. ¿Qué es sesenta CB? Sesenta, seis, veinte. El código postal. Ok, ya veo. Su dirección tiene BN después de South Main Street? Sí, BN, Baseman. ¿Qué es eso? Baseman, Ba-- Baseman Norte. Ok, entendido. Tenemos el número de contacto tres, doce, tres, nueve, dos, seis, siete, quince. Sí, es mi número. Tengo-- Y tengo su correo electrónico como yeseniavega@... uno@gmail.com. Sí. ¿Y saben en cuáles planes se quiere inscribir? No, lo que es que me... O sea, quiero saber informaciones porque no sé, me mandaron este mensaje y... para saber más información y poder saber el plan. Le están avisando sobre la aseguración méd-- que ellos ofrecen, que es para todos los empleados que están activamente trabajando. Usted está en su periodo personal de inscripción. Se puede inscribir en los beneficios que ellos ofrecen. Y la manera que funcionaría es dependiendo en cuáles planes, al igual que cuántos planes y si va a poner un dependiente, dependería en cuánto sería que le estarían sacando del cheque semanal. Todos los planes son por separado, al igual que estos no son planes mayores de aseguración, son planes PPO limitados. Ellos ofrecen plan de vida, que viene siendo el seguro de vida; de plan médico; membresía de Free Rx para los medicamentos; cuidado primario virtual; plan dental; discapacidad a corto plazo; plan de visión; enfermedades críticas con beneficios del cáncer; grupo de accidente; vida comportamental, que vendría siendo terapia virtual solamente; y por último, ID Expert, que es una protección contra robo de identidad. Todos esos que les mencioné son planes que son por separados. Dependiendo en cuáles de esos usted quisiera dependería en cuánto le saldría la póliza. Ok, quisiera saber información de seguro dental y seguro médico. Solamente ofrecen un plan dental, el cual vendría costando tres dólares con sesenta y tres centavos de cada cheque para el empleado solo. Estaría cubriendo los servicios preventivos a un cien por ciento, servicios básicos, restauradores básicos y radiografías a un ochenta por ciento. El máximo anual que le cubrirían servicios sería quinientos dólares con un deducible de cincuenta dólares por mes, digo, por año. Ok, ¿y el seguro médico? Del plan médico tienen un total de cinco planes. Los planes están divididos en dos categorías. Estaría la categoría del plan ver-- eh, disculpen, no virtual, preventivo. Los servicios que ellos consideran preventivos vendrían siendo todos esos servicios que uno se hace para asegurarse que estamos en salud actualmente, como el físico anual, las detecciones de la

presión de la sangre, deficiencia de hierro, esas consultas como la de la dieta saludable o de evadir los rayos UVA dañinos del sol, al igual que sus vacunas preventivas, que vendrían siendo la de la influenza, tetanos o varicela, al igual que los medicamentos genéticos preventivos como las vitaminas y las estatinas, al igual que los métodos contracept-- contraceptivos que aprueba el FDA. Los otros servicios que ellos ofrecen vienen siendo lo que ellos llamarían indemnización hospitalaria. Básicamente, pues vendrían siendo sus servicios de hospital, como las visitas al doctor, cirugías, sala de emergencias o urgencias. Ahora, ellos tienen un plan que solamente cubre servicios preventivos solamente. Vendría siendo el plan Stay Healthy Ese le viene costando dieciséis dólares con ochenta centavos de cada cheque. Requiere lo que le llaman ???. Eso quiere decir que tienen una lista específica de doctores y clínicas, al igual que hospitales, donde tiene que ir para que los servicios estén cubiertos. El plan también le va a traer una membresía de ?Free X? para los medicamentos. Después de eso, le ofrecen tres planes que vienen siendo los de los servicios de hospital, es la indemnización hospitalaria. Ellos trabajan con esos tres planes en los que se llama un servicio de escalera. Según va subiendo los escalones, tienes más beneficios. El escalón más bajo sería el VIP Standard, que es diecisiete dólares con sesenta y seis centavos de cada cheque. Estaría el VIP Plus, que es treinta y uno con sesenta y uno de cada cheque. Y por último, el escalón más alto sería el VIP Prime, que es cuarenta y tres con veintiocho centavos de cada cheque. Ninguno de los tres VIP plans requieren red. Usted puede ir a cualquier clínica, disculpe, o doctor, siempre y cuando ellos acepten la compañía de la aseguradora de esos planes. Y, por último, el último plan se llama Stay Healthy Este plan le viene dando a usted la cobertura de los dos servicios, el preventivo y los servicios hospitalarios llamados indemnización hospitalaria. Este plan también requiere red, pero a diferencia de los otros cuatro, para las visitas de atención primaria, atención especializada o de urgencias, se tienen es-- un copago. Al igual que el plan le estaría trayendo dos paquetes de medicinas, costaría cuarenta y tres con setenta y seis de cada semana de cada cheque. Y todos los cinco planes que le acabo de decir tienen un paquete virtual de urgencias. Ok, este, quería hacer una pregunta. Lo que pasa es que yo soy persona-- yo soy paciente transgénero. Yo cada tres meses tengooo, como se dice, consulta médica con doctores especialistas yyy, y semanalmente me inyecto hormonas. Entonces, quiero saber si eso... el plan que ellos tienen también puede cubrir eso o no. Eso vendría siendo una pregunta específica de servicio. Tendría que hablar con la aseguradora que vendría siendo American Public Life, que vendrían cubriendo esos servicios que venían siendo categorizados como indemnización hospitalaria, para que le puedan decir si específicamente eso está cubierto con ellos o no. Si desea, le puedo dar los dos números telefónicos que tienen para ese tipo de preguntas. Sí, porque en realidad me interesa es eso y el dental sí me gustaría agarrarlo, pero... Ajá, ¿me puede dar el número completo? Por supuesto, el número primero es seis, cero, uno... Ajá. Nueve, tres, seis... Ajá. Tres, dos, nueve, cero. Ok. Y ese es de la señorita Delicia. ¿La señorita? Delicia. Ok. Y el segundo es superparecido en los primeros tres dígitos, cambian los últimos dos, que sería seis, cero, uno. Ajá. Nueve, tres, seis. Ajá. Tres, dos, ocho, siete. Y ese es el número de la señorita Sandra. Oook. ¿Ok? Si dado el caso no le cogen la línea a ninguno de los dos números, deje un mensaje y ellos le darían una llamada para atrás cuando ellas puedan para responderle la pregunta. Porque es que si le doy el número telefónico directo de servicio al cliente, ellos no pueden responderle esa pregunta porque ellos ocupan que haya una póliza activa para poder entrar al sistema, tener esa

información. Mientras los dos números que yo le di a usted son dos personas que se especializan en responder las preguntas antes de que los miembros se inscriban. Oook. ¿Ok? Y por el momento, señora Vagas, tiene hasta el día quince de enero para hacer la inscripción. Hay muchos clientes que toman cualquiera de las dos o podemos procesar el plan dental por ahora y cuando verifique lo del plan médico, puede dar la llamada para atrás e inscribirse o, si desea, podemos esperar a hacer la inscripción hasta que le den la respuesta para poder procesar cualquiera de las dos, ya sea el dental solo o el dental con un plan médico. Ok, sí, ahorita voy a llamar. Si en dado caso me responde, yo le regreso otra vez la llamada. Si no, me agarró el de dental. Déjeme marcarle a ella primero. ¿Quiere que la transfiera a uno de los dos números? Así solo tiene que marcar uno luego. Sí, porfa. Por supuesto, la voy a transferir a la señora Delicia, ¿ok? Ok. Perfecto. Fue un placer hablar con usted el día de hoy. Espero que tenga muy buen día. Gracias, adiós.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Hola, muy buenos días. Eh, es que me han mandado un mensaje para gozar de los beneficios del estado, sí.

Speaker speaker\_2: ¿Con cuál agencia temporal usted trabaja?

Speaker speaker\_1: Eh, ¿cómo?

Speaker speaker\_2: ¿Con cuál agencia temporal trabaja?

Speaker speaker\_1: Con Pan American.

Speaker speaker\_2: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_1: Cuatro, cinco, siete, cuatro.

Speaker speaker\_2: Un momento, por favor.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Le digo cuatro, cinco, siete, cuatro.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Cual es su primer nombre y apellido?

Speaker speaker\_1: Yesenia Vega.

Speaker speaker\_2: Por favor, verifique la dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: 7600 South Main Street, sesenta, seis, veinte. Fecha de nacimiento: noviembre, doce de 1985.

Speaker speaker\_2: ¿Qué es sesenta CB?

Speaker speaker\_1: Sesenta, seis, veinte. El código postal.

Speaker speaker\_2: Ok, ya veo. Su dirección tiene BN después de South Main Street?

Speaker speaker\_1: Sí, BN, Baseman.

Speaker speaker\_2: ¿Qué es eso?

Speaker speaker\_1: Baseman, Ba-- Baseman Norte.

Speaker speaker\_2: Ok, entendido. Tenemos el número de contacto tres, doce, tres, nueve, dos, seis, siete, quince.

Speaker speaker\_1: Sí, es mi número.

Speaker speaker\_2: Tengo-- Y tengo su correo electrónico como yeseniavega@...uno@gmail.com.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: ¿Y saben en cuáles planes se quiere inscribir?

Speaker speaker\_1: No, lo que es que me... O sea, quiero saber informaciones porque no sé, me mandaron este mensaje y... para saber más información y poder saber el plan.

Speaker speaker\_2: Le están avisando sobre la aseguranza méd-- que ellos ofrecen, que es para todos los empleados que están activamente trabajando. Usted está en su periodo personal de inscripción. Se puede inscribir en los beneficios que ellos ofrecen. Y la manera que funcionaría es dependiendo en cuáles planes, al igual que cuántos planes y si va a poner un dependiente, dependería en cuánto sería que le estarían sacando del cheque semanal. Todos los planes son por separado, al igual que estos no son planes mayores de aseguranza, son planes PPO limitados. Ellos ofrecen plan de vida, que viene siendo el seguro de vida; de plan médico; membresía de Free Rx para los medicamentos; cuidado primario virtual; plan dental; discapacidad a corto plazo; plan de visión; enfermedades críticas con beneficios del cáncer; grupo de accidente; vida comportamental, que vendría siendo terapia virtual solamente; y por último, ID Expert, que es una protección contra robo de identidad. Todos esos que les mencioné son planes que son por separados. Dependiendo en cuáles de esos usted quisiera dependería en cuánto le saldría la póliza.

Speaker speaker\_1: Ok, quisiera saber información de seguro dental y seguro médico.

Speaker speaker\_2: Solamente ofrecen un plan dental, el cual vendría costando tres dólares con sesenta y tres centavos de cada cheque para el empleado solo. Estaría cubriendo los servicios preventivos a un cien por ciento, servicios básicos, restauradores básicos y radiografías a un ochenta por ciento. El máximo anual que le cubrirían servicios sería quinientos dólares con un deducible de cincuenta dólares por mes, digo, por año.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿y el seguro médico?

Speaker speaker\_2: Del plan médico tienen un total de cinco planes. Los planes están divididos en dos categorías. Estaría la categoría del plan ver-- eh, disculpen, no virtual,

preventivo. Los servicios que ellos consideran preventivos vendrían siendo todos esos servicios que uno se hace para asegurarse que estamos en salud actualmente, como el físico anual, las detecciones de la presión de la sangre, deficiencia de hierro, esas consultas como la de la dieta saludable o de evadir los rayos UVA dañinos del sol, al igual que sus vacunas preventivas, que vendrían siendo la de la influenza, tetanos o varicela, al igual que los medicamentos genéticos preventivos como las vitaminas y las estatinas, al igual que los métodos contracept-- contraceptivos que aprueba el FDA. Los otros servicios que ellos ofrecen vienen siendo lo que ellos llamarían indemnización hospitalaria. Básicamente, pues vendrían siendo sus servicios de hospital, como las visitas al doctor, cirugías, sala de emergencias o urgencias. Ahora, ellos tienen un plan que solamente cubre servicios preventivos solamente. Vendría siendo el plan Stay Healthy Ese le viene costando dieciséis dólares con ochenta centavos de cada cheque. Requiere lo que le llaman ???. Eso quiere decir que tienen una lista específica de doctores y clínicas, al igual que hospitales, donde tiene que ir para que los servicios estén cubiertos. El plan también le va a traer una membresía de ?Free X? para los medicamentos. Después de eso, le ofrecen tres planes que vienen siendo los de los servicios de hospital, es la indemnización hospitalaria. Ellos trabajan con esos tres planes en los que se llama un servicio de escalera. Según va subiendo los escalones, tienes más beneficios. El escalón más bajo sería el VIP Standard, que es diecisiete dólares con sesenta y seis centavos de cada cheque. Estaría el VIP Plus, que es treinta y uno con sesenta y uno de cada cheque. Y por último, el escalón más alto sería el VIP Prime, que es cuarenta y tres con veintiocho centavos de cada cheque. Ninguno de los tres VIP plans requieren red. Usted puede ir a cualquier clínica, disculpe, o doctor, siempre y cuando ellos acepten la compañía de la aseguranza de esos planes. Y, por último, el último plan se llama Stay Healthy Este plan le viene dando a usted la cobertura de los dos servicios, el preventivo y los servicios hospitalarios llamados indemnización hospitalaria. Este plan también requiere red, pero a diferencia de los otros cuatro, para las visitas de atención primaria, atención especializada o de urgencias, se tienen es-- un copago. Al igual que el plan le estaría trayendo dos paquetes de medicinas, costaría cuarenta y tres con setenta y seis de cada semana de cada cheque. Y todos los cinco planes que le acabo de decir tienen un paquete virtual de urgencias.

Speaker speaker\_1: Ok, este, quería hacer una pregunta. Lo que pasa es que yo soy persona-- yo soy paciente transgénero. Yo cada tres meses tengooo, como se dice, consulta médica con doctores especialistas yyy, y semanalmente me inyecto hormonas. Entonces, quiero saber si eso... el plan que ellos tienen también puede cubrir eso o no.

Speaker speaker\_2: Eso vendría siendo una pregunta específica de servicio. Tendría que hablar con la asegurante que vendría siendo American Public Life, que vendrían cubriendo esos servicios que venían siendo categorizados como indemnización hospitalaria, para que le puedan decir si específicamente eso está cubierto con ellos o no. Si desea, le puedo dar los dos números telefónicos que tienen para ese tipo de preguntas.

Speaker speaker\_1: Sí, porque en realidad me interesa es eso y el dental sí me gustaría agarrarlo, pero... Ajá, ¿me puede dar el número completo?

Speaker speaker\_2: Por supuesto, el número primero es seis, cero, uno...

Speaker speaker\_1: Ajá.

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

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Tres, dos, nueve, cero.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Y ese es de la señorita Delicia.

Speaker speaker\_1: ¿La señorita?

Speaker speaker\_2: Delicia.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Y el segundo es superparecido en los primeros tres dígitos, cambian los últimos dos, que sería seis, cero, uno.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Nueve, tres, seis.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Tres, dos, ocho, siete. Y ese es el número de la señorita Sandra.

Speaker speaker\_1: Oook.

Speaker speaker\_2: ¿Ok? Si dado el caso no le cogen la línea a ninguno de los dos números, deje un mensaje y ellos le darían una llamada para atrás cuando ellas puedan para responderle la pregunta. Porque es que si le doy el número telefónico directo de servicio al cliente, ellos no pueden responderle esa pregunta porque ellos ocupan que haya una póliza activa para poder entrar al sistema, tener esa información. Mientras los dos números que yo le di a usted son dos personas que se especializan en responder las preguntas antes de que los miembros se inscriban.

Speaker speaker\_1: Oook.

Speaker speaker\_2: ¿Ok? Y por el momento, señora Vagas, tiene hasta el día quince de enero para hacer la inscripción. Hay muchos clientes que toman cualquiera de las dos o podemos procesar el plan dental por ahora y cuando verifique lo del plan médico, puede dar la llamada para atrás e inscribirse o, si desea, podemos esperar a hacer la inscripción hasta que le den la respuesta para poder procesar cualquiera de las dos, ya sea el dental solo o el dental con un plan médico.

Speaker speaker\_1: Ok, sí, ahorita voy a llamar. Si en dado caso me responde, yo le regreso otra vez la llamada. Si no, me agarró el de dental. Déjeme marcarle a ella primero.

Speaker speaker\_2: ¿Quiere que la transfiera a uno de los dos números? Así solo tiene que marcar uno luego.

Speaker speaker\_1: Sí, porfa.

Speaker speaker\_2: Por supuesto, la voy a transferir a la señora Delicia, ¿ok?

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Perfecto. Fue un placer hablar con usted el día de hoy. Espero que tenga muy buen día.

Speaker speaker\_1: Gracias, adiós.