

## **Transcript: Franchesca**

**Baez-5830579462291456-4636143839559680**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Buenas tardes, soy Luz Francesca con Benefits ¿Cómo le puedo asistir? Buenas tardes, ¿cómo está? Mi nombre es Francisco García. Yo trabajo para la empresa HFS. ¿Me escucha? Sí, señor. Y hoy me dieron un plan que tienen ustedes de odontología, visión y todo eso, y medicina básica. ¿Es correcto? Dependería en el plan que usted está eligiendo. Todos los planes que tengo entendido que HSS ofrece son separados. El plan dental y el plan médico por igual. Estarían separados los planes, pero sí ofrecen ese tipo de beneficios. Sí, porque hoy me entregaron la carpeta donde aparece todo, pero claro, como está en inglés, no he tenido tiempo de traducirlo. Pero los planes son por separado, tanto odontológico como de visión y todo eso. Es correcto, sí, señor. ¿Cómo haría para afiliarme por lo menos al plan odontológico de visión? Ellos tienen tres métodos en total. Está el de cuando usted está llenando la aplicación, que sería un formulario, está el de online y está el que es más común usado, que sería llamándonos a nosotros para procesar la inscripción. Por supuesto. ¿Y qué necesitas de mí, aparte de mi nombre? Ocuparía los últimos cuatro dígitos de su seguro social para localizar su cuenta. Okey. Y más o menos, ¿cómo se haría en este caso? ¿Hay un pago mensual o algo? ¿Se descuenta de la nómina o algo? Hss se le estaría descontando a usted de su cheque una semana antes de que esos servicios estarán siendo utilizados. Por ejemplo, digamos que ya usted está afiliado y que y chequee de esta semana, ya va a tener esa deducción. La deducción que le harían en el cheque de esta semana sería para la próxima semana del lunes 9. Los beneficios vendrían siendo semanales, al igual que sus deducciones. Sería semanal que se lo estarían deduciendo del cheque antes de que usted lo reciba. Por lo menos, yo me afilio hoy y quiero ir a un servicio odontológico la próxima semana. ¿Es así? No podría, porque cuando se está activando, toma de una a dos semanas para que el sistema comience a hacer las deducciones en el staffing suyo, porque nosotros no tenemos acceso a su cheque. La activación no es inmediatamente cuando se hace la deducción. Cuando usted se está activando, la primera vez que dé a la primera deducción, el lunes siguiente de su primera deducción, sería cuando la póliza se estaría haciendo activa. Y más o menos, ¿cuánto sería la póliza de odontología y visión. O sea, yo por lo menos, necesito hacer una limpieza, extracción de muela. Quiero cambiar la fórmula a mis lentes. ¿Es más o menos que eso entra en el paquete? Me imagino que sí, el plan dental cubre los servicios preventivos a un 100%, lo cual usualmente tiene que ver con la limpieza, la razón por la cual le digo que usualmente es porque sé que dependiendo de las personas, hay ciertas personas que se hacen la limpieza básica que todo el mundo anualmente se hace y hay otras personas que se hacen una limpieza específica. Si es la básica, debería de estar cubierta bajo el plan dental. Y el plan de visión que ellos ofrecen, le estaría dando 130 dólares cada año para los marcos. Claro, y para cambiar la fórmula y eso, ¿cómo se hace?

Eso ya tendría que hablarlo con el proveedor. ¿con cuál proveedor? En la clínica de visión donde usted iría. Claro, a mí me dieron una carpeta con todas estas empresas. Me imagino que ahí están los planes, me imagino. Sí, señor. Lo único es que la carpeta que le dieron a usted, la única información que le va a dar del plan de visión es el suicidio de los marcos de 130 anual que le acabo de mencionar, que para los exámenes de vista tienen un copago de 10 dólares, para los lentes y marcos tienes el copago de 25 y que tiene un cero copago de montajes de lente de contacto. Pero el proceso que usted estaría pasando para cambiar el montaje, los lentes, ya vendría siendo una cosa que tendría que hablar con su doctor.

Nosotros no sabemos qué procedimiento se tomaría ahí. Ahora, si está hablando del procedimiento ya dineral, tendría que hablar directamente con el proveedor de la aseguranza de visión que es MetLife, para que ellos le puedan explicar a usted si hay algo además de lo que se ha puesto ahí en el benefit guide, de lo cual usted se tendría que preocupar haciendo un cambio de lente bajo ese plan. Sí, porque ya tengo tres años con la misma fórmula y eso lo normal es hacer el cambio anual. Entiendo. Dices que los dos planes vendrían siendo 5 dólares con 37 centavos de cada cheque. Lo que puedo hacer, porque sé que cuando uno se inscribe en la aseguranza, siempre quiere tener todas las preguntas, digo, todas las respuestas de sus preguntas antes de inscribirse. Si me da un correo electrónico, le puedo mandar una copia del plan, digo, de la guía de beneficio en español en vez de inglés, al igual que darle la información del número telefónico de la compañía de la aseguranza del plan de visión para que pueda hablar con ellos sobre cuál sería el proceso y cuáles serían los cobros que usted pagaría de su bolsillo, al igual que qué ellos le cubrirían si se inscribe en el plan.

Claro, sí, me gustaría esa parte, sí, pero uno para saber qué planes ofrece, tanto odontológico como visión, como medicina general, de repente una gripe, qué sé yo, una fiebre, X cosa. ¿Me entiende? Algo así, algo preventivo, me imagino. Me imagino que será preventivo, la... Me imagino. Entonces, si quieras anotar mi correo para yo leer la información y yo te retorno la llamada mañana. Okey, ¿cuál sería el correo? El correo dice así: francesco, con ch, francesco. ¿Ya? Sí, señor. Ahora vas a colocar pegado una s de sapo, una q de queso, u de uva, e de Elena y o de oso. Es un apellido, esqueo. Francescoesqueo. ¿Ya? Sí, señor. Veintisiete el número arroba gmail punto com . Si quiere se lo repito: francescoesqueo27 arroba gmail punto com. Okey, verificando el esqueo, lo tengo como s de sapo, q de queso, u de uva, e de elefante, o de Óscar. ¿Correcto? Correcto. Y Francesco, en vez de Francesco, como debería ser, es ch, francesco, como suena. Perfecto. Sí. Entonces, envíame la información ahí, por sup-- ¿Cómo es tu nombre? Disculpa, que no te- Francesca. Ah. Mi nombre es Francesca. ¿Francesca? Sí, señor. Qué casualidad. Bueno, busca tu historia, porque es una historia muy bonita la de Francesca, ¿oíste? Es una heroína de la Segunda Guerra Mundial . ¡Guau! Sí, sí, salvó muchas vidas, salvó muchas vidas. Sí, sí, es que nunca me habían dicho eso. Sí, te lo digo porque, este... O sea, yo soy... tengo, eh, mitad venezolana y mitad española, y por parte de mi esposa es mitad venezolana e italiana, por eso es que le pusimos a mi hijo Francisco. Entonces, en una oportunidad conocí una chica llamada Francesca y me contó la historia y la busqué. Y es muy bonita. Sí. Lástima que el final no es tan bonito - Lo que le sucedió en la Segunda Guerra Mundial. Pero salvó muchas vidas, fue una heroína, búskela para que veas. Este... Bueno, Francesca, un placer. Este, mi nombre es Francisco. Me-- envíame el correo para más o menos ver cómo, cómo son los, los requisitos. Bueno, los requisitos no, para estudiarme la póliza, para ver la parte preventiva médica, la parte odontológica y para ver si mañana mismo me afilio. Entendido, señor. Le

enviaré, señor Francisco, la guía de beneficios. También le puse ahí el número telefónico para servicio al cliente de ellos, para que pueda hablar con ellos sobre eso. Okey. Eh, ¿cuál? ¿Tanto odontológico como de visión? Sí, señor. Okey, perfecto, perfecto. Muy amable, Francesca, por tu tiempo y feliz tarde. Gracias, igual un placer, que tenga muy buen día. Igual para usted. Hasta luego. Adiós.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Buenas tardes, soy Luz Francesca con Benefits

Speaker speaker\_2: ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Buenas tardes, ¿cómo está? Mi nombre es Francisco García. Yo trabajo para la empresa HFS. ¿Me escucha? Sí, señor.

Speaker speaker\_2: Y hoy me dieron un plan que tienen ustedes de odontología, visión y todo eso, y medicina básica. ¿Es correcto?

Speaker speaker\_1: Dependería en el plan que usted está eligiendo. Todos los planes que tengo entendido que HSS ofrece son separados. El plan dental y el plan médico por igual. Estarían separados los planes, pero sí ofrecen ese tipo de beneficios.

Speaker speaker\_2: Sí, porque hoy me entregaron la carpeta donde aparece todo, pero claro, como está en inglés, no he tenido tiempo de traducirlo. Pero los planes son por separado, tanto odontológico como de visión y todo eso.

Speaker speaker\_1: Es correcto, sí, señor.

Speaker speaker\_2: ¿Cómo haría para afiliarme por lo menos al plan odontológico de visión?

Speaker speaker\_1: Ellos tienen tres métodos en total. Está el de cuando usted está llenando la aplicación, que sería un formulario, está el de online y está el que es más común usado, que sería llamándonos a nosotros para procesar la inscripción.

Speaker speaker\_2: Por supuesto. ¿Y qué necesitas de mí, aparte de mi nombre?

Speaker speaker\_1: Ocuparía los últimos cuatro dígitos de su seguro social para localizar su cuenta.

Speaker speaker\_2: Okey. Y más o menos, ¿cómo se haría en este caso? ¿Hay un pago mensual o algo? ¿Se descuenta de la nómina o algo?

Speaker speaker\_1: Hss se le estaría descontando a usted de su cheque una semana antes de que esos servicios estarían siendo utilizados. Por ejemplo, digamos que ya usted está afiliado y que y chequee de esta semana, ya va a tener esa deducción. La deducción que le harían en el cheque de esta semana sería para la próxima semana del lunes 9. Los beneficios vendrían siendo semanales, al igual que sus deducciones. Sería semanal que se

lo estarían deduciendo del cheque antes de que usted lo reciba.

Speaker speaker\_2: Por lo menos, yo me afilio hoy y quiero ir a un servicio odontológico la próxima semana. ¿Es así?

Speaker speaker\_1: No podría, porque cuando se está activando, toma de una a dos semanas para que el sistema comience a hacer las deducciones en el staffing suyo, porque nosotros no tenemos acceso a su cheque. La activación no es inmediatamente cuando se hace la deducción. Cuando usted se está activando, la primera vez que dé a la primera deducción, el lunes siguiente de su primera deducción, sería cuando la póliza se estaría haciendo activa.

Speaker speaker\_2: Y más o menos, ¿cuánto sería la póliza de odontología y visión. O sea, yo por lo menos, necesito hacer una limpieza, extracción de muela. Quiero cambiar la fórmula a mis lentes. ¿Es más o menos que eso entra en el paquete?

Speaker speaker\_1: Me imagino que sí, el plan dental cubre los servicios preventivos a un 100%, lo cual usualmente tiene que ver con la limpieza, la razón por la cual le digo que usualmente es porque sé que dependiendo de las personas, hay ciertas personas que se hacen la limpieza básica que todo el mundo anualmente se hace y hay otras personas que se hacen una limpieza específica. Si es la básica, debería de estar cubierta bajo el plan dental. Y el plan de visión que ellos ofrecen, le estaría dando 130 dólares cada año para los marcos.

Speaker speaker\_2: Claro, y para cambiar la fórmula y eso, ¿cómo se hace?

Speaker speaker\_1: Eso ya tendría que hablarlo con el proveedor.

Speaker speaker\_2: ¿con cuál proveedor?

Speaker speaker\_1: En la clínica de visión donde usted iría.

Speaker speaker\_2: Claro, a mí me dieron una carpeta con todas estas empresas. Me imagino que ahí están los planes, me imagino.

Speaker speaker\_1: Sí, señor. Lo único es que la carpeta que le dieron a usted, la única información que le va a dar del plan de visión es el suicidio de los marcos de 130 anual que le acabo de mencionar, que para los exámenes de vista tienen un copago de 10 dólares, para los lentes y marcos tienes el copago de 25 y que tiene un cero copago de montajes de lente de contacto. Pero el proceso que usted estaría pasando para cambiar el montaje, los lentes, ya vendría siendo una cosa que tendría que hablar con su doctor. Nosotros no sabemos qué procedimiento se tomaría ahí. Ahora, si está hablando del procedimiento ya dineral, tendría que hablar directamente con el proveedor de la aseguradora de visión que es MetLife, para que ellos le puedan explicar a usted si hay algo además de lo que se ha puesto ahí en el benefit guide, de lo cual usted se tendría que preocupar haciendo un cambio de lente bajo ese plan.

Speaker speaker\_2: Sí, porque ya tengo tres años con la misma fórmula y eso lo normal es hacer el cambio anual.

Speaker speaker\_1: Entiendo. Dices que los dos planes vendrían siendo 5 dólares con 37 centavos de cada cheque. Lo que puedo hacer, porque sé que cuando uno se inscribe en la aseguranza, siempre quiere tener todas las preguntas, digo, todas las respuestas de sus preguntas antes de inscribirse. Si me da un correo electrónico, le puedo mandar una copia del plan, digo, de la guía de beneficio en español en vez de inglés, al igual que darle la información del número telefónico de la compañía de la aseguranza del plan de visión para que pueda hablar con ellos sobre cuál sería el proceso y cuáles serían los cobros que usted pagaría de su bolsillo, al igual que qué ellos le cubrirían si se inscribe en el plan.

Speaker speaker\_2: Claro, sí, me gustaría esa parte, sí, pero uno para saber qué planes ofrece, tanto odontológico como visión, como medicina general, de repente una gripe, qué sé yo, una fiebre, X cosa. ¿Me entiende? Algo así, algo preventivo, me imagino. Me imagino que será preventivo, la... Me imagino. Entonces, si quieras anotar mi correo para yo leer la información y yo te retorno la llamada mañana.

Speaker speaker\_1: Okey, ¿cuál sería el correo?

Speaker speaker\_2: El correo dice así: francesco, con ch, francesco. ¿Ya?

Speaker speaker\_1: Sí, señor.

Speaker speaker\_2: Ahora vas a colocar pegado una s de sapo, una q de queso, u de uva, e de Elena y o de oso. Es un apellido, esqueo. Francescoesqueo. ¿Ya?

Speaker speaker\_1: Sí, señor.

Speaker speaker\_2: Veintisiete el número arroba gmail punto com . Si quiere se lo repito: francescoesqueo27 arroba gmail punto com.

Speaker speaker\_1: Okey, verificando el esqueo, lo tengo como s de sapo, q de queso, u de uva, e de elefante, o de Óscar. ¿Correcto?

Speaker speaker\_2: Correcto. Y Francesco, en vez de Francesco, como debería ser, es ch, francesco, como suena.

Speaker speaker\_1: Perfecto.

Speaker speaker\_2: Sí. Entonces, envíame la información ahí, por sup-- ¿Cómo es tu nombre? Disculpa, que no te-

Speaker speaker\_1: Francesca.

Speaker speaker\_2: Ah.

Speaker speaker\_1: Mi nombre es Francesca.

Speaker speaker\_2: ¿Francesca?

Speaker speaker\_1: Sí, señor.

Speaker speaker\_2: Qué casualidad. Bueno, busca tu historia, porque es una historia muy bonita la de Francesca, ¿oíste? Es una heroína de la Segunda Guerra Mundial .

Speaker speaker\_1: ¡Guau!

Speaker speaker\_2: Sí, sí, salvó muchas vidas, salvó muchas vidas.

Speaker speaker\_1: Sí, sí, es que nunca me habían dicho eso.

Speaker speaker\_2: Sí, te lo digo porque, este... O sea, yo soy... tengo, eh, mitad venezolana y mitad española, y por parte de mi esposa es mitad venezolana e italiana, por eso es que le pusimos a mi hijo Francesco. Entonces, en una oportunidad conocí una chica llamada Francesca y me contó la historia y la busqué. Y es muy bonita. Sí. Lástima que el final no es tan bonito - Lo que le sucedió en la Segunda Guerra Mundial. Pero salvó muchas vidas, fue una heroína, búsquela para que veas. Este... Bueno, Francesca, un placer. Este, mi nombre es Francisco. Me-- envíame el correo para más o menos ver cómo, cómo son los, los requisitos. Bueno, los requisitos no, para estudiarme la póliza, para ver la parte preventiva médica, la parte odontológica y para ver si mañana mismo me afilio.

Speaker speaker\_1: Entendido, señor. Le enviaré, señor Francisco, la guía de beneficios. También le puse ahí el número telefónico para servicio al cliente de ellos, para que pueda hablar con ellos sobre eso.

Speaker speaker\_2: Okey. Eh, ¿cuál? ¿Tanto odontológico como de visión?

Speaker speaker\_1: Sí, señor.

Speaker speaker\_2: Okey, perfecto, perfecto. Muy amable, Francesca, por tu tiempo y feliz tarde.

Speaker speaker\_1: Gracias, igual un placer, que tenga muy buen día.

Speaker speaker\_2: Igual para usted. Hasta luego.

Speaker speaker\_1: Adiós.