

Transcript: Francesca

Baez-5853098066001920-6667421784948736

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Veo su llamada en esta no cae. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? Hola, buenos días. ¿Usted me hace un favor? Me llegó un mensaje. Me llegó un mensaje de usted. Y quisiera saber de qué. Un seguro médico me dijeron del estado de la agencia donde trabajaba. Si nosotros somos los administradores de la aseguranza médica que ofrecen las agencias de empleo a sus empleados. El mensaje fue mandado por el sistema de su agencia de trabajo. Ellos mandan algunos diferentes. Sería tan amable de leérmelo para ver de qué se trata el suyo. Ay, pero está en inglés. ¿Con quién está haciendo este trabajo? Ahí están las iniciales M, S. Me ha llegado un mensaje, mire, sí. Ok. Dice: Congrats on you with you. Ok, pero están las iniciales M, S. M, S. No. ¿no la dice en el mensaje en ningún lado? No, no, señora. Ok, espera. Congrats auto enroll in 30 días. ¿Vi? ¿América? No. En United. Ok, le están avisando sobre la política de su compañía donde ellos autoinscriben a los nuevos miembros en un plan médico preventivo que es el MSC que usted está viendo ahí. Sí, señora. Y así está ahí para que usted pueda llamar a cancelar o a declinar esa inscripción si usted no desea estar inscrita. Una pregunta, pero este seguro es solo mientras estoy con la agencia? Correcto, sí, digamos que a usted surge la ayuda de buscar un trabajo con la factoría Michelin, ¿verdad? Una vez que Michelin decide quedarse con usted directamente con ellos, en vez de con Surge, automáticamente usted se va con ellos a la quinta semana de que ya usted no recibe un cheque, la póliza se cancela, porque el cheque que Surge le da es de donde sacan el pago para esa póliza. Hablé con la señora de la agencia, ella fue la que me leyó el mensaje y me dijo que tenía hasta 30 para que llamara para la información y que me descontaban 30 dólares a la semana. Sí, lo único es que no es que tiene hasta el 30, sino que después de que recibe su primer cheque, tiene 30 días después de ese cheque para llamar a cancelar o declinar o hacer cualquier inscripción en otra aseguranza que ellos ofrezcan, porque ese es el periodo personal de usted para inscribirse. Una pregunta: ¿Y qué beneficios tiene? O sea, ¿tú me puedes dar la información? ¿específicamente de ese plan que ellos te van a autoinscribir o de todos los planes que ellos ofrecen? No, pues como del que me llegó, del que me cubre los 15 dólares. Okey, en el que te van a autoinscribir es el plan MSC TeleRX que lo estaba diciendo ahí el mensaje. Es solamente preventivo y requiere red. Significa el requerimiento de red que hay una lista específica de hospitales, clínicas y doctores donde tienes que hacer del servicio para que pueda ser cubierto bajo tu aseguranza. Para el plan solamente es el preventivo, lo que vendría cubriendo sus servicios preventivos, como las detecciones de tu presión arterial, deficiencia de hierro, las consultas de una dieta saludable, evadir los rayos UV del sol, las vacunas que son preventivas, como la de la influenza tetanus o varicela, al igual que tus medicamentos que sean preventivos, como estatinas, vitaminas. Tiene un paquete de urgencias virtual y también tiene una membresía de FreeRx que es para

los medicamentos. La verdad es que el seguro no es para mí, es para mi hijo. Pero mi hijo también está aquí trabajando conmigo, solo que a él no le llegó el mensaje. Pero sí estamos buscando un seguro médico. ¿qué usted está buscando que el seguro médico le cubriera? No, solamente quería la información para que sea él el que sea físico, no yo, sino él. O si se podría los dos, pero como estamos en la misma agencia, pues creo que podríamos... Porque no creo que se puedan los dos, ¿verdad? A menos de que sea como otro... Como le digo, como otro paquete, no sé, como otra... Te cubra otro como de mayor valor, de mayor costo. Todo depende del servicio que le está tratando de tener cubierto. Lo que me refiero a eso es, digamos, por ejemplo, si él quiere que tengan las visitas del doctor cubiertas, la visita de emergencia, urgencia, cosas así, o si él solamente está buscando un plan donde le esté cubriendo el físico que uno se hace anualmente, al igual que él pueda hacer visitas virtuales, digamos que si tiene fiebre o una tos, pueda hacer una videollamada o llamada con un doctor para que le pueda dar medicamentos. Todo depende de los servicios específicos que su hijo quiere que ese plan le cubra. No, la verdad es que él está bastante enfermo y él necesita ir al hospital a que le hagan varios exámenes porque él está muy, muy enfermo, la verdad. Entonces, creo que es mejor ir al hospital. Lo que pasa es que yo no soy de, de acá, soy de Colombia, no conozco el sistema de acá. A-alguna vez fui al hospital por urgencias la otra vez, pero... Pues porque le dolía el estómago, pero me cobraron dos mil dólares. Entonces, lo que no quiero es que me pase y quiero buscar un seguro, pues que me pueda cubrir, como por lo ne-- pues lo necesario, como si tengo una emergencia o si debo llevarlo al médico a que le hagan su chequeo o que le hagan exámenes, el medicamento. Eso es lo que estoy buscando, un seguro que me cubra eso. Si se puede los dos, si no se puede, si tiene que ser individual, no importa. Pues a ver si me-- si tengo el costo, si no es tan alto para poderlo hacer. Por eso quería saber era... si yo puedo seguir con el seguro sin que... sin que esté trabajando acá o si, pues bueno, para tomarlo. Ok. Solamente podría tener la aseguranza con Surge mientras sea empleado de ellos. Una vez que ustedes sean inscritas o tomados con el trabajo que Surge le ayudó a conseguir, usted entonces estaría elegible dependiendo en el plan que usted elija para poder seguir una compañía llamada COBRA. Usualmente, cuando una persona se inscribe en COBRA, viene siendo porque los beneficios que tenía o con otra compañía de trabajo o con mi compañía de aseguranza en general se le acabaron. Entonces, COBRA te lo ofrece dependiendo en si ellos ofrecen el mismo plan al precio que sea que ellos ofrezcan y puedes tenerlo con ellos hasta cierto tiempo en lo que buscas la posibilidad o eres elegible para tenerlos con el otro trabajo. Lo único que diciendo es lo siguiente: basado en lo que me estás diciendo, suena como que lo que estás buscando es un plan mayor de aseguranza, que viene siendo de los de cobre-- cubrirían la mayoría del gasto, digamos, de una visita de sala de emergencias. Estos planes son PPO limitados, no te van a cubrir la mayoría, te van a cubrir un poco, pero no todo. Pero, lo- Okey, entonces, de los planes que ellos tienen, que estarían cubriendo los servicios de hospitales, lo más que le cubrirían a usted para un servicio en una sala de emergencia sería cincuenta dólares por la visita. El resto ya lo tendría que pagar usted, porque esos son planes limitados. Ok. Lo que puedo hacer- No, sí, sí. Si me puede dar la información, es que tengo que entrar a trabajar. No, si eso era lo que iba a decir, porque también sé que me dijo que también su hijo tenía que ver la información para los dos, decidir si, si van a decidir o no. Si tiene un correo electrónico, yo le puedo mandar la guía de beneficio. Nosotros mañana y el viernes vamos a estar cerrados, pero el lunes en adelante estamos abiertos de lunes a viernes, 8 a.m. a 8 p.m.

tiempo oeste. Si hoy tiene chance, también puede llamar hoy y podemos seguir hablando con usted para explicarle los beneficios. Bueno, sí, está bien. ¿Ok? ¿Cuál sería el mejor correo electrónico para mandarle la guía? Olgapulgarin... Ok. Veintisiete dieciséis... Ajá. Arroba gmail punto com. Ok, es O-L-G-A, Olga. Pulgari. P-U-L-G-A-R-I-N. Ajá. Sí, señora. Veintisiete dieciséis arroba gmail punto com. Sí, señora, eso. Perfecto, se lo voy a mandar ahora. Si en algún momento tiene chance de chequear cuando vaya al baño en su próximo y no ve la guía, nos da una llamadita para atrás para que reintentemos enviársela, ¿okey? Bueno, muchísimas gracias. Muy amable. Gracias a usted, que tenga buen día y gracias por llamar a

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker_1: Veo su llamada en esta no cae. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker_2: Hola, buenos días. ¿Usted me hace un favor? Me llegó un mensaje. Me llegó un mensaje de usted. Y quisiera saber de qué. Un seguro médico me dijeron del estado de la agencia donde trabajaba.

Speaker speaker_1: Si nosotros somos los administradores de la aseguranza médica que ofrecen las agencias de empleo a sus empleados. El mensaje fue mandado por el sistema de su agencia de trabajo. Ellos mandan algunos diferentes. Sería tan amable de leérmelo para ver de qué se trata el suyo.

Speaker speaker_2: Ay, pero está en inglés.

Speaker speaker_1: ¿Con quién está haciendo este trabajo? Ahí están las iniciales M, S.

Speaker speaker_2: Me ha llegado un mensaje, mire, sí. Ok. Dice: Congrats on you with you.

Speaker speaker_1: Ok, pero están las iniciales M, S.

Speaker speaker_2: M, S. No.

Speaker speaker_1: ¿no la dice en el mensaje en ningún lado?

Speaker speaker_2: No, no, señora. Ok, espera. Congrats auto enroll in 30 días. ¿Vi? ¿América? No.

Speaker speaker_1: En United. Ok, le están avisando sobre la política de su compañía donde ellos autoinscriben a los nuevos miembros en un plan médico preventivo que es el MSC que usted está viendo ahí. Sí, señora. Y así está ahí para que usted pueda llamar a cancelar o a declinar esa inscripción si usted no desea estar inscrita.

Speaker speaker_2: Una pregunta, pero este seguro es solo mientras estoy con la agencia?

Speaker speaker_1: Correcto, sí, digamos que a usted surge la ayuda de buscar un trabajo con la factoría Michelin, ¿verdad? Una vez que Michelin decide quedarse con usted

directamente con ellos, en vez de con Surge, automáticamente usted se va con ellos a la quinta semana de que ya usted no recibe un cheque, la póliza se cancela, porque el cheque que Surge le da es de donde sacan el pago para esa póliza.

Speaker speaker_2: Hablé con la señora de la agencia, ella fue la que me leyó el mensaje y me dijo que tenía hasta 30 para que llamara para la información y que me descontaban 30 dólares a la semana.

Speaker speaker_1: Sí, lo único es que no es que tiene hasta el 30, sino que después de que recibe su primer cheque, tiene 30 días después de ese cheque para llamar a cancelar o declinar o hacer cualquier inscripción en otra aseguranza que ellos ofrezcan, porque ese es el periodo personal de usted para inscribirse.

Speaker speaker_2: Una pregunta: ¿Y qué beneficios tiene? O sea, ¿tú me puedes dar la información?

Speaker speaker_1: ¿específicamente de ese plan que ellos te van a autoinscribir o de todos los planes que ellos ofrecen?

Speaker speaker_2: No, pues como del que me llegó, del que me cubre los 15 dólares.

Speaker speaker_1: Okey, en el que te van a autoinscribir es el plan MSC TeleRX que lo estaba diciendo ahí el mensaje. Es solamente preventivo y requiere red. Significa el requerimiento de red que hay una lista específica de hospitales, clínicas y doctores donde tienes que hacer del servicio para que pueda ser cubierto bajo tu aseguranza. Para el plan solamente es el preventivo, lo que vendría cubriendo sus servicios preventivos, como las detecciones de tu presión arterial, deficiencia de hierro, las consultas de una dieta saludable, evadir los rayos UV del sol, las vacunas que son preventivas, como la de la influenza tetanus o varicela, al igual que tus medicamentos que sean preventivos, como estatinas, vitaminas. Tiene un paquete de urgencias virtual y también tiene una membresía de FreeRx que es para los medicamentos.

Speaker speaker_2: La verdad es que el seguro no es para mí, es para mi hijo. Pero mi hijo también está aquí trabajando conmigo, solo que a él no le llegó el mensaje. Pero sí estamos buscando un seguro médico.

Speaker speaker_1: ¿qué usted está buscando que el seguro médico le cubriera?

Speaker speaker_2: No, solamente quería la información para que sea él el que sea físico, no yo, sino él. O si se podría los dos, pero como estamos en la misma agencia, pues creo que podríamos... Porque no creo que se puedan los dos, ¿verdad? A menos de que sea como otro... Como le digo, como otro paquete, no sé, como otra... Te cubra otro como de mayor valor, de mayor costo.

Speaker speaker_1: Todo depende del servicio que le está tratando de tener cubierto. Lo que me refiero a eso es, digamos, por ejemplo, si él quiere que tengan las visitas del doctor cubiertas, la visita de emergencia, urgencia, cosas así, o si él solamente está buscando un plan donde le esté cubriendo el físico que uno se hace anualmente, al igual que él pueda hacer visitas virtuales, digamos que si tiene fiebre o una tos, pueda hacer una videollamada o

llamada con un doctor para que le pueda dar medicamentos. Todo depende de los servicios específicos que su hijo quiere que ese plan le cubra.

Speaker speaker_2: No, la verdad es que él está bastante enfermo y él necesita ir al hospital a que le hagan varios exámenes porque él está muy, muy enfermo, la verdad. Entonces, creo que es mejor ir al hospital. Lo que pasa es que yo no soy de, de acá, soy de Colombia, no conozco el sistema de acá. A-alguna vez fui al hospital por urgencias la otra vez, pero... Pues porque le dolía el estómago, pero me cobraron dos mil dólares. Entonces, lo que no quiero es que me pase y quiero buscar un seguro, pues que me pueda cubrir, como por lo ne-- pues lo necesario, como si tengo una emergencia o si debo llevarlo al médico a que le hagan su chequeo o que le hagan exámenes, el medicamento. Eso es lo que estoy buscando, un seguro que me cubra eso. Si se puede los dos, si no se puede, si tiene que ser individual, no importa. Pues a ver si me-- si tengo el costo, si no es tan alto para poderlo hacer. Por eso quería saber era... si yo puedo seguir con el seguro sin que... sin que esté trabajando acá o si, pues bueno, para tomarlo.

Speaker speaker_1: Ok. Solamente podría tener la aseguranza con Surge mientras sea empleado de ellos. Una vez que ustedes sean inscritas o tomados con el trabajo que Surge le ayudó a conseguir, usted entonces estaría elegible dependiendo en el plan que usted elija para poder seguir una compañía llamada COBRA. Usualmente, cuando una persona se inscribe en COBRA, viene siendo porque los beneficios que tenía o con otra compañía de trabajo o con mi compañía de aseguranza en general se le acabaron. Entonces, COBRA te lo ofrece dependiendo en si ellos ofrecen el mismo plan al precio que sea que ellos ofrezcan y puedes tenerlo con ellos hasta cierto tiempo en lo que buscas la posibilidad o eres elegible para tenerlos con el otro trabajo. Lo único que diciendo es lo siguiente: basado en lo que me estás diciendo, suena como que lo que estás buscando es un plan mayor de aseguranza, que viene siendo de los de cobre-- cubrirían la mayoría del gasto, digamos, de una visita de sala de emergencias. Estos planes son PPO limitados, no te van a cubrir la mayoría, te van a cubrir un poco, pero no todo. Pero, lo- Okey, entonces, de los planes que ellos tienen, que estarían cubriendo los servicios de hospitales, lo más que le cubrirían a usted para un servicio en una sala de emergencia sería cincuenta dólares por la visita. El resto ya lo tendría que pagar usted, porque esos son planes limitados.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_1: Lo que puedo hacer-

Speaker speaker_2: No, sí, sí. Si me puede dar la información, es que tengo que entrar a trabajar.

Speaker speaker_1: No, si eso era lo que iba a decir, porque también sé que me dijo que también su hijo tenía que ver la información para los dos, decidir si, si van a decidir o no. Si tiene un correo electrónico, yo le puedo mandar la guía de beneficio. Nosotros mañana y el viernes vamos a estar cerrados, pero el lunes en adelante estamos abiertos de lunes a viernes, 8 a.m. a 8 p.m. tiempo oeste. Si hoy tiene chance, también puede llamar hoy y podemos seguir hablando con usted para explicarle los beneficios.

Speaker speaker_2: Bueno, sí, está bien.

Speaker speaker_1: ¿Ok? ¿Cuál sería el mejor correo electrónico para mandarle la guía?

Speaker speaker_2: Olgapulgarin...

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_2: Veintisiete dieciséis...

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_2: Arroba gmail punto com.

Speaker speaker_1: Ok, es O-L-G-A, Olga. Pulgari. P-U-L-G-A-R-I-N.

Speaker speaker_2: Ajá. Sí, señora.

Speaker speaker_1: Veintisiete dieciséis arroba gmail punto com.

Speaker speaker_2: Sí, señora, eso.

Speaker speaker_1: Perfecto, se lo voy a mandar ahora. Si en algún momento tiene chance de chequear cuando vaya al baño en su próximo y no ve la guía, nos da una llamadita para atrás para que reintentemos enviársela, ¿okey?

Speaker speaker_2: Bueno, muchísimas gracias. Muy amable.

Speaker speaker_1: Gracias a usted, que tenga buen día y gracias por llamar a