

## Transcript: Franchesca

**Baez-6034052376117248-6742640040034304**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Thank you for calling Venice \*\*\*\*\*. Mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir? Ah, hola, Francesca. Estaba, eh... Me estaban explicando el plan médico, Stephanie, y se cortó la llamada. Okey, ¿yo le puedo seguir asistiendo? ¿Con qué agencia de empleo trabaja? Ah, bueno, este... Eh, yo trabajo para Partners. Okey, ¿cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Treinta y nueve, diez. Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento. Sí, claro, ese... Francesca, mi... mi dirección es trece, cero, nueve, N Maple Street, Anaheim, California. ¿Tengo el número de comunicación siete, catorce, ocho, veinte, cero, ocho, seis, siete? Sí, Francesca, ese. ¿Y tengo su correo electrónico primernombreapellido@gmail.com? Sí, mi amor, el mismo. Y mi fecha de nacimiento es el primero de abril de 1962. Muchísimas gracias. ¿Se acuerda cuál era el plan en el cual le estaban hablando? Bueno, eh... inicialmente, ah... yo cuando he tenido seguro médico los agarro ah... Me estaban explicando lo-los planes para que no me mandara corre-- eh, información por correo, que es más fácil. Y agarro... Me empezó a explicar y se cortó. No sé si tú puedas ayudarme. Okey, so todavía estaba en el proceso de explicación, no había elegido ninguno. Los planes médicos que ofrece- Sí, perdón. No, dígame. Eh... Ah... Apenas me iniciaba... Oh, estábamos iniciando el plan . Cuando se cortó la llamada. Ok, entendido. Sí. Los planes que ofrece Partners Personal Médico son planes PPO limitados. Estarían cubriendo , dependiendo en cuál usted elige, o servicios preventivos o indemnización hispi-- hospitalaria. El plan Stay Healthy ME C&LRX; es solamente preventivo, que vendrían siendo las detecciones como suplementación arterial, deficiencia de hierro. Las vacunas preventivas como la de la influenza o tetanos. Las consultas preventivas como la de una dieta saludable, barrer los rayos UV del sol, al igual que los medicamentos preventivos genéticos. Y trae también un paquete de la membresía del Free RX, estaría costando dieciseis dólares con ochenta centavos de cada cheque. El plan no cubre nada de los servicios de indemnización hospitalaria, que vendrían siendo las citas al doctor, cita de urgencia o emergencia, al igual que las cirugías. Eso estaría cubierto por los planes VIP. Está el VIP Standard, que es diecisiete sesenta y seis de cada cheque, VIP Plus, treinta y uno sesenta y uno, y el VIP Prime, cuarenta y tres veintiocho. El último plan que ofrece tiene los dos beneficios a la misma vez, que es el ME C Enhanced. Este plan vendría costando cuarenta y tres con setenta y seis centavos. Lo único de tomar en cuenta es que ambos Stay Healthy, tanto el preventivo como el que ofrece los dos servicios, ocupan \*\*\*\*\* red, al igual que todos los planes de venta trayendo un paquete virtual de urgencias, y los planes VIP serían los únicos que no requieren el requisito de la red para el plan médico. Ah, ok. ¿Y el, el... el que cubre la visión y el dental va, va... co-corresponde del PPO? También son PPO Limited esos dos planes. El dental le estaría costando tres dólares con sesenta y tres centavos de cada cheque. Le cubriría los servicios preventivos a un cien por ciento,

servicios básicos, servicios básicos restauradores, al igual que radiografías a un ochenta por ciento. Tendría un máximo anual de cobertura de quinientos dólares en servicio y tendría un deducible de cincuenta dólares. Y el plan de visión le estaría costando dos dólares con quince centavos de cada cheque. Tendría un copago de diez dólares para el examen de la vista, un copago de lentes y marcos de veinticinco dólares y un copago para el montaje de los lentes de contacto de cero dólares. El total para los marcos anual sería el subsidio de ciento treinta dólares. Ok, entonces ese plan cubriría ciento-- eh... mmm... . Eh, juntando los tres, ¿cuánto sería el monto de la PPO de cada cheque? El descuento de cada cheque. ¿Y cuál plan médico era el que estaba eligiendo? Bueno, eh, yo generalmente agarro... He siempre agarrado el PPO, que es el que, el que mayor cubre. O sea, es un poco más completo que el, el básico. Bueno, el VIP, eh, dame el monto del VIP y del, del, del PPO, ¿cuánto sería el descuento de cada cheque? Señora, PPO Limited es el tipo de plan que ellos ofrecen. Está Major Medical Insurance, que son los planes de mayor aseguaranza, y está el plan limitado PPO. Pero ninguno de estos planes son llamados PPO. Ah, ok. ¿Y cuánto sería el, el, el monto en total de descuento? De plan preventivo, que es lo que usted pagaría, ¿correcto? ¿Qué sería lo que me descuentan del cheque? Claro, pero ¿cuánto pagaría yo por el-- por este plan que me acaba de mencionar? Preventivo es dieciocho con ochenta. VIP Standard, diecisiete sesenta y seis. VIP Plus, treinta y uno sesenta y uno. VIP Prime, cuarenta y tres veintiocho. Y el MEC Enhance, cuarenta y tres setenta y seis. Mmm, cuarenta y tres sesenta y seis sería el, el, el, el más costoso. El plan más, más... El-- ¿cómo decirte, Francesca? El plan como más, más completo. O sea, sería ese el plan. Legalmente hablando, no tenemos un plan que sea más completo. Todo depende de la situación suya y qué es lo que está buscando que el plan le cubra. Pero legalmente yo no le puedo decir que un plan es más completo que el otro, toda que la línea es grabada. Ah, claro, claro, por supuesto. Ah, ok. Entonces, este... Bueno, sería inscribirme y, y... Eh, no sé si lo pueda hacer por teléfono. Ok. ¿Cuál plan médico estaría eligiendo? El... El que me dice el descuento de cuarenta y tres con sesenta y seis. Sería el, el mismo PPO. Mmm. El MEC Enhance de cuarenta y tres sesenta y seis con visión y dental le saldría en cuarenta y nueve dólares con cincuenta y cuatro centavos de cada cheque. Mmm. Ok. Y sería ese. Autoriza-- Entendido. Autorizar que Partners Personal le haga esas deducciones para los planes que ha seleccionado. Perfecto. ¿Y en caso de un cambio yo puedo llamarlos a ustedes? ¿O no? Ok. En caso que-- en caso que decida, ma-- un ejemplo, mañana cambiar. Sí, señora, pero antes que nada, para poder submitir su inscripción, necesitaría el sí o no de la autorización para que Partners Personal le haga la deducción de los cuarenta y nueve con cincuenta y cuatro de cada cheque para los beneficios que eligieron. Claro, bue-- sí. Ok. Para que se active la póliza tomaría de una a dos semanas para que usted vea la primera deducción cuando la viera-- el siguiente lunes sería cuando la póliza se haga activa. Viernes de esa misma semana vendría siendo cuando le mandarían las tarjetas de aseguaranza en el correo. Una de sus tarjetas, que vendría siendo la de los beneficios hospitalarios, estaría siendo solamente virtual. Si la ocupa físicamente, nos da una llamada una vez activa y podremos mandarle a pedir esa tarjeta física. Sobre los cambios que puede hacer a la póliza, dado a que los tres planes están bajo la Sección ciento veinticinco, lo cual es una regulación del IRS, donde le están quitando las deducciones de los tres planes antes de crear el costo de los impuestos, lo que uno llama el dinero sucio, usted tendría hasta enero primero para poder hacer cambios, porque los planes que están bajo la Sección ciento veinticinco tienen la restricción de que no

pueda hacer cambios o cancelaciones, a menos de que no tenga un periodo abierto, que el suyo viene siendo personal hasta enero primero o tenga un evento calificado de vida. Ah, ok, perfecto. Ok. Entonces, este, esperaría el correo en tres semanas. Más o menos, sí, correctamente. Una vez usted vea la primera deducción, el siguiente lunes vendría siendo cuando se le hará activa la de-- la póliza. Ah, ok. Entonces, este, ya me van a descontar para qué fecha más o menos para... Dame un aproximado de la fecha. Lamentablemente, no tenemos la facilidad de darle una fecha precisa, dado a que no tenemos acceso a su cheque. Y la-- una o dos semanas viene siendo ya un estimado de lo que usualmente pasa cuando se inscriben. Dado a que es un sistema diferente, hay varios factores que pueden hacer de que eso se tome más de una o dos semanas. Todo depende de eso. Pero como no somos los que le hace la deducción de nuestro lado, no le puedo dar una fecha precisa, lamentablemente. Ah, ok, ok. Entonces, estaría, eh, estaría sujeta a llamar nuevamente para saber el, el-- cuándo puedo, ah, utilizarla. O puede simplemente chequear su cheque y cuando ve la primera deducción, siguiente lunes estaría activa para poder usar la red-- cobertura. Ah, perfecto. Ok. Entonces, Francesca, entonces, ah, ¿qué otra información me puedes dar? ¿O ya está completa? Depende en qué otra información usted necesite, señora. Ah... Esperar la, esperar la, la deducción de la-- de Partners y, y, ¿cómo se llama el seguro médico de ustedes? Si me pueden darme el nombre. Por supuesto, sí le quiero clarificar que la cobertura no es nuestra, nosotros solamente la administramos. Partners Personal es que se la está dando a usted. Los proveedores para el plan de visión se llaman MetLife. Ese es el nombre de la aseguradora. Mmm. Para el plan dental es American Public Life. Ajá. Y para el plan médico, la mayoría de los servicios preventivos y algunas indemnizaciones hospitalarias estarían cubiertos bajo el asegurante noventa grados. Al igual que la otra porción de las indemnizaciones hospitalarias estaría siendo cubierta por American Public Life. Ok. Ah, ok, Francesca. Entonces, quedamos en, eh, sería ese cuarenta y nueve con cincuenta y nueve a la semana. Prácticamente, cincuenta dólares. Correcto. Ajá. Ok, ¿y podrías, Francesca, ya por último, podría en-- eh, mandarme un texto con, con los nombres que... con el-- los nombres de la aseguradora de lo, de lo con que ustedes son los manejadores de MetLife y de American Public? ¿Me pueden mandar, este, especificado los nombres de la, de las, de las aseguradoras por texto, si es que... si es posible? Lamentablemente, nosotros no tenemos acceso a mandar mensajes de texto. Si desea, le puedo mandar un correo electrónico con esa información. Un correo electrónico, si ese es el-- sí, cierto. Disculpa, un correo electrónico. Yo se lo mandé con el nombre de las asegurantes. Perfecto. Ok, Francesca, entonces, muchísimas gracias. Muy amable y muy bien explicado. Gracias. Que tenga muy buen día y gracias por llamar a Benefits and Accords. Igualmente, Francesca. Igual para ti. Gracias.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Thank you for calling Venice \*\*\*\*\*. Mi nombre es Francesca, ¿cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Ah, hola, Francesca. Estaba, eh... Me estaban explicando el plan médico, Stephanie, y se cortó la llamada.

Speaker speaker\_1: Okey, ¿yo le puedo seguir asistiendo? ¿Con qué agencia de empleo trabaja?

Speaker speaker\_2: Ah, bueno, este... Eh, yo trabajo para Partners.

Speaker speaker\_1: Okey, ¿cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Treinta y nueve, diez.

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

Speaker speaker\_2: Sí, claro, ese... Francesca, mi... mi dirección es trece, cero, nueve, N Maple Street, Anaheim, California.

Speaker speaker\_1: ¿Tengo el número de comunicación siete, catorce, ocho, veinte, cero, ocho, seis, siete?

Speaker speaker\_2: Sí, Francesca, ese.

Speaker speaker\_1: ¿Y tengo su correo electrónico primernombreapellido@gmail.com?

Speaker speaker\_2: Sí, mi amor, el mismo. Y mi fecha de nacimiento es el primero de abril de 1962.

Speaker speaker\_1: Muchísimas gracias. ¿Se acuerda cuál era el plan en el cual le estaban hablando?

Speaker speaker\_2: Bueno, eh... inicialmente, ah... yo cuando he tenido seguro médico los agarro ah... Me estaban explicando lo-los planes para que no me mandara correo-- eh, información por correo, que es más fácil. Y agarro... Me empezó a explicar y se cortó. No sé si tú puedas ayudarme.

Speaker speaker\_1: Okey, so todavía estaba en el proceso de explicación, no había elegido ninguno. Los planes médicos que ofrece-

Speaker speaker\_2: Sí, perdón.

Speaker speaker\_1: No, dígame.

Speaker speaker\_2: Eh... Ah... Apenas me iniciaba... Oh, estábamos iniciando el plan . Cuando se cortó la llamada.

Speaker speaker\_1: Ok, entendido.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Los planes que ofrece Partners Personal Médico son planes PPO limitados. Estarían cubriendo , dependiendo en cuál usted elige, o servicios preventivos o indemnización hispi-- hospitalaria. El plan Stay Healthy ME C&LRX; es solamente preventivo, que vendrían siendo las detecciones como suplementación arterial, deficiencia de hierro. Las

vacunas preventivas como la de la influenza o tetanos. Las consultas preventivas como la de una dieta saludable, barrer los rayos UV del sol, al igual que los medicamentos preventivos genéticos. Y trae también un paquete de la membresía del Free RX, estaría costando dieciseis dólares con ochenta centavos de cada cheque. El plan no cubre nada de los servicios de indemnización hospitalaria, que vendrían siendo las citas al doctor, cita de urgencia o emergencia, al igual que las cirugías. Eso estaría cubierto por los planes VIP. Está el VIP Standard, que es diecisiete sesenta y seis de cada cheque, VIP Plus, treinta y uno sesenta y uno, y el VIP Prime, cuarenta y tres veintiocho. El último plan que ofrece tiene los dos beneficios a la misma vez, que es el ME C Enhanced. Este plan vendría costando cuarenta y tres con setenta y seis centavos. Lo único de tomar en cuenta es que ambos Stay Healthy, tanto el preventivo como el que ofrece los dos servicios, ocupan \*\*\*\*\* red, al igual que todos los planes de venta trayendo un paquete virtual de urgencias, y los planes VIP serían los únicos que no requieren el requisito de la red para el plan médico.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. ¿Y el, el... el que cubre la visión y el dental va, va... co-corresponde del PPO?

Speaker speaker\_1: También son PPO Limited esos dos planes. El dental le estaría costando tres dólares con sesenta y tres centavos de cada cheque. Le cubriría los servicios preventivos a un cien por ciento, servicios básicos, servicios básicos restauradores, al igual que radiografías a un ochenta por ciento. Tendría un máximo anual de cobertura de quinientos dólares en servicio y tendría un deducible de cincuenta dólares. Y el plan de visión le estaría costando dos dólares con quince centavos de cada cheque. Tendría un copago de diez dólares para el examen de la vista, un copago de lentes y marcos de veinticinco dólares y un copago para el montaje de los lentes de contacto de cero dólares. El total para los marcos anual sería el subsidio de ciento treinta dólares.

Speaker speaker\_2: Ok, entonces ese plan cubriría ciento-- eh... mmm... . Eh, juntando los tres, ¿cuánto sería el monto de la PPO de cada cheque? El descuento de cada cheque.

Speaker speaker\_1: ¿Y cuál plan médico era el que estaba eligiendo?

Speaker speaker\_2: Bueno, eh, yo generalmente agarro... He siempre agarrado el PPO, que es el que, el que mayor cubre. O sea, es un poco más completo que el, el básico. Bueno, el VIP, eh, dame el monto del VIP y del, del, del PPO, ¿cuánto sería el descuento de cada cheque?

Speaker speaker\_1: Señora, PPO Limited es el tipo de plan que ellos ofrecen. Está Major Medical Insurance, que son los planes de mayor seguridad, y está el plan limitado PPO. Pero ninguno de estos planes son llamados PPO.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. ¿Y cuánto sería el, el, el monto en total de descuento?

Speaker speaker\_1: De plan preventivo, que es lo que usted pagaría, ¿correcto?

Speaker speaker\_2: ¿Qué sería lo que me descuentan del cheque? Claro, pero ¿cuánto pagaría yo por el-- por este plan que me acaba de mencionar?

Speaker speaker\_1: Preventivo es dieciocho con ochenta. VIP Standard, diecisiete sesenta y seis. VIP Plus, treinta y uno sesenta y uno. VIP Prime, cuarenta y tres veintiocho. Y el MEC Enhance, cuarenta y tres setenta y seis.

Speaker speaker\_2: Mmm, cuarenta y tres sesenta y seis sería el, el, el, el más costoso. El plan más, más... El-- ¿cómo decirte, Francesca? El plan como más, más completo. O sea, sería ese el plan.

Speaker speaker\_1: Legalmente hablando, no tenemos un plan que sea más completo. Todo depende de la situación suya y qué es lo que está buscando que el plan le cubra. Pero legalmente yo no le puedo decir que un plan es más completo que el otro, toda que la línea es grabada.

Speaker speaker\_2: Ah, claro, claro, por supuesto. Ah, ok. Entonces, este... Bueno, sería inscribirme y, y... Eh, no sé si lo pueda hacer por teléfono.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Cuál plan médico estaría eligiendo?

Speaker speaker\_2: El... El que me dice el descuento de cuarenta y tres con sesenta y seis. Sería el, el mismo PPO. Mmm.

Speaker speaker\_1: El MEC Enhance de cuarenta y tres sesenta y seis con visión y dental le saldría en cuarenta y nueve dólares con cincuenta y cuatro centavos de cada cheque.

Speaker speaker\_2: Mmm. Ok. Y sería ese.

Speaker speaker\_1: Autoriza-- Entendido. Autorizar que Partners Personal le haga esas deducciones para los planes que ha seleccionado.

Speaker speaker\_2: Perfecto. ¿Y en caso de un cambio yo puedo llamarlos a ustedes? ¿O no?

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: En caso que-- en caso que decida, ma-- un ejemplo, mañana cambiar.

Speaker speaker\_1: Sí, señora, pero antes que nada, para poder submitir su inscripción, necesitaría el sí o no de la autorización para que Partners Personal le haga la deducción de los cuarenta y nueve con cincuenta y cuatro de cada cheque para los beneficios que eligieron.

Speaker speaker\_2: Claro, bue-- sí.

Speaker speaker\_1: Ok. Para que se active la póliza tomaría de una a dos semanas para que usted vea la primera deducción cuando la viera-- el siguiente lunes sería cuando la póliza se haga activa. Viernes de esa misma semana vendría siendo cuando le mandarían las tarjetas de aseguranza en el correo. Una de sus tarjetas, que vendría siendo la de los beneficios hospitalarios, estaría siendo solamente virtual. Si la ocupa físicamente, nos da una llamada una vez activa y podremos mandarle a pedir esa tarjeta física. Sobre los cambios que puede hacer a la póliza, dado a que los tres planes están bajo la Sección ciento veinticinco, lo cual es una regulación del IRS, donde le están quitando las deducciones de los tres planes antes

de crear el costo de los impuestos, lo que uno llama el dinero sucio, usted tendría hasta enero primero para poder hacer cambios, porque los planes que están bajo la Sección ciento veinticinco tienen la restricción de que no pueda hacer cambios o cancelaciones, a menos de que no tenga un periodo abierto, que el suyo viene siendo personal hasta enero primero o tenga un evento calificado de vida.

Speaker speaker\_2: Ah, ok, perfecto. Ok. Entonces, este, esperaría el correo en tres semanas.

Speaker speaker\_1: Más o menos, sí, correctamente. Una vez usted vea la primera deducción, el siguiente lunes vendría siendo cuando se le hará activa la de-- la póliza.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. Entonces, este, ya me van a descontar para qué fecha más o menos para... Dame un aproximado de la fecha.

Speaker speaker\_1: Lamentablemente, no tenemos la facilidad de darle una fecha precisa, dado a que no tenemos acceso a su cheque. Y la-- una o dos semanas viene siendo ya un estimado de lo que usualmente pasa cuando se inscriben. Dado a que es un sistema diferente, hay varios factores que pueden hacer de que eso se tome más de una o dos semanas. Todo depende de eso. Pero como no somos los que le hace la deducción de nuestro lado, no le puedo dar una fecha precisa, lamentablemente.

Speaker speaker\_2: Ah, ok, ok. Entonces, estaría, eh, estaría sujeta a llamar nuevamente para saber el, el-- cuándo puedo, ah, utilizarla.

Speaker speaker\_1: O puede simplemente chequear su cheque y cuando ve la primera deducción, siguiente lunes estaría activa para poder usar la red-- cobertura.

Speaker speaker\_2: Ah, perfecto. Ok. Entonces, Francesca, entonces, ah, ¿qué otra información me puedes dar? ¿O ya está completa?

Speaker speaker\_1: Depende en qué otra información usted necesite, señora.

Speaker speaker\_2: Ah... Esperar la, esperar la, la deducción de la-- de Partners y, y, ¿cómo se llama el seguro médico de ustedes? Si me pueden darme el nombre.

Speaker speaker\_1: Por supuesto, sí le quiero clarificar que la cobertura no es nuestra, nosotros solamente la administramos. Partners Personal es que se la está dando a usted. Los proveedores para el plan de visión se llaman MetLife. Ese es el nombre de la aseguranza.

Speaker speaker\_2: Mmm.

Speaker speaker\_1: Para el plan dental es American Public Life.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Y para el plan médico, la mayoría de los servicios preventivos y algunas indemnizaciones hospitalarias estarían cubiertos bajo el asegurante noventa grados. Al igual que la otra porción de las indemnizaciones hospitalarias estaría siendo cubierta por American Public Life.

Speaker speaker\_2: Ok. Ah, ok, Francesca. Entonces, quedamos en, eh, sería ese cuarenta y nueve con cincuenta y nueve a la semana. Prácticamente, cincuenta dólares.

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_2: Ajá. Ok, ¿y podrías, Francesca, ya por último, podría en-- eh, mandarme un texto con, con los nombres que... con el-- los nombres de la aseguranza de lo, de lo con que ustedes son los manejadores de MetLife y de American Public? ¿Me pueden mandar, este, especificado los nombres de la, de las, de las aseguradoras por texto, si es que... si es posible?

Speaker speaker\_1: Lamentablemente, nosotros no tenemos acceso a mandar mensajes de texto. Si desea, le puedo mandar un correo electrónico con esa información.

Speaker speaker\_2: Un correo electrónico, si ese es el-- sí, cierto. Disculpa, un correo electrónico.

Speaker speaker\_1: Yo se lo mandé con el nombre de las asegurantes.

Speaker speaker\_2: Perfecto. Ok, Francesca, entonces, muchísimas gracias. Muy amable y muy bien explicado.

Speaker speaker\_1: Gracias. Que tenga muy buen día y gracias por llamar a Benefits and Accords.

Speaker speaker\_2: Igualmente, Francesca. Igual para ti. Gracias.