

Transcript: Franchesca

Baez-6068553110306816-6590045355032576

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Thank you for calling Benefiting Our Company, miss Francesca. How can I assist you today? Hello? Disculpe, ¿habla español? Hello? Hello, do you speak Spanish? Sí, ¿cómo lo puedo asistir? Eh, recibí una llamada de ustedes a las cinco de la mañana. No, señora, solamente veo en el sistema que se le ha llamado dos veces, no, una vez, que fue en octubre 26 a las 12:22. Y la otra fue en noviembre 21, que usted nos llamó a las seis cero tres. Si no me equivoco, es posible que haya sido el sistema de su agencia temporal. ¿Cómo se llama la compañía con la que usted trabaja, la agencia de empleo? Adept. Ok, si no me equivoco, la llamada que usted estaba recibiendo era del sistema de ellos. Le estaban avisando sobre-- Sí, porque va aquí la notificación que hoy estaban haciendo las llamadas. Es del sistema automático avisándole que su agencia temporal está teniendo la-- el periodo, disculpe, de compañía abierta para las inscripciones en beneficios, el cual se estaría viniendo acabando el día 28 de septiem-- digo, de febrero. Eso es lo que le está avisando esa llamada automática. Ah, ok. O sea que este seguro solo se va a vencer hasta el 28 o que tengo que renovarlo. No, cariño, significa que si tú estás buscando inscribirte o estás buscando hacerle cambios a una póliza que ya tengas con ellos, tienes hasta el 28 para hacerlo. Pero independientemente, si ya tienes una póliza con ellos activa, el seis de este mes, el sistema básicamente le hizo lo que le llaman un rollover, que significa que cogió la misma póliza que se obtenía y se le movió para el año 2025. Ok, una preconsulta. ¿Esto puede ser modificable o no? Sí, si está durante el tiempo abierto, se puede hacer cambios. Digamos que usted tiene solamente médico y de visión y quiere agregar dental. Durante ese periodo abierto, se puede agregar el dental. Ok, está bien. Muchas gracias. Este, aparte de eso, ¿puedo preguntarle o otras cosas dudas que tengo acerca del seguro? Sí, señora, claro. Lo que pasa es que me he estado sintiendo mal de la espalda y justo hoy día en la madrugada agendé una cita online. Que es entre seis y media a ocho y media, me dan dos horas. Eh, quería saber cómo, qué cubre. Tengo creo uno que es el básico. Hay uno que es para-- solo es para el deee-- para evitar el pago del, del seguro de, este, médico anual, ¿no? Que, que cobran en el IRS y luego viene otro. Tendría que ver cuál usted tiene ahora mismo, para ser honesta. Sí. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? 21 90. Y su apellido, por favor. Barrón Antunal. Y para asegurarme que esté en la cuenta correcta, ¿me podría verificar su dirección y la fecha de nacimiento? ¿De vivienda o correo? Sí. No, de vivienda. Ah, todavía estoy revisando. 19 y medio, Persona Avenue. Apartamento 4, en 92-802. Y mi número de teléfono es 909 331 1405. ¿Y su fecha de nacimiento? Es abril 27 del 88. Tengo su correo como bgbaron.a@gmail.com. Sí. Correcto. Ok, el plan que usted tiene ahora mismo, el servicio virtual que usted está recibiendo vendría siendo el de urgencias. Sí. Lo único sería que su pregunta sobre si con ese plan puede evadir algún impuesto adicional cuando usted vaya a rendir los taxes sería

algo que no le podríamos responder, porque todo depende los requisitos de su estado. A la persona que le recomiendo que hable con eso para tener una respuesta definitiva sería quién le llena los impuestos a usted. Lo que sí debo decir relacionado al tema es que el plan médico preventivo es ACA compliant. Ahora, estaría el siguiente problema. Dependiendo del estado, ciertos estados no requieren que usted tenga ningún plan médico en sí y no le darían la multa. Hay algunos estados que requieren que usted tenga un plan ACA compliant. Algunos otros estados que simplemente requieren que usted esté cubierto por el mínimo requisito de un plan médico, dependiendo en el estado. Por esa razón es por la cual no podríamos darle la respuesta, como trabajamos con varias diferentes agencias en el país completo. Pero también no es ACA compliant. O sea, estoy pagando un seguro que no, no entiendo. Entonces, ese seguro no... No sé con quién me podría referir, porque se supone, o bueno, lo que me dijeron ni que había un plan básico, básico básico, que era solo para evitar los im-- para no pagar los impuestos. Y yo agarré uno más que ese. Porque igual, o sea, quería tener quizás ciertos-- unos, al-- unos beneficios que ofrecían más. A eso me refiero, señora Varón. Nosotros la inscribimos. Fue basado en una formulario de inscripción que se había llenado en... noviembre... tres del 2004, el cual a usted también llamó a verificar en noviembre de 22, pero lamentablemente nosotros no estábamos durante esa orientación, no sabría específicamente sobre cuál plan se refería en esa agencia temporal. Lo que le sugiero sería lo que le dije anteriormente. Si quiere le puedo mandar una copia de la guía de beneficio electrónica a su correo para que se lo enseñe a las personas que le rinden los taxes, los impuestos y ellos le puedan decir específicamente de esos planes que te han sido ofrecidos, cuál sería el que usted necesariamente necesitaría estar inscrita para poder evadir esa multa, si es que hay una en su estado. Ok... No sé, de verdad me he quedado sorprendida porque pensaba que, pues, mmm, eh, estaba pagando también para evitar tener que pagar los impuestos. Eso... ¿eso es como un seguro independiente, algo así? ¿O no? Los planes a los cuales usted está inscrito sería lo que llaman planes PPO. Los planes PPO vienen siendo de la misma manera que usted cuando se inscribe en una agencia de staffing, agencia temporal con-- en trabajo, es un plan, digo, es un trabajo temporal, no es completamente fijo a menos de que la compañía con la cual le buscaron el empleo decida contratarla directamente. Estos planes vienen siendo lo mismo, es básicamente una cobija de protección que usted tendría en lo que le están asistiendo para inscribirlo directamente con esa assignment para poder contratarla directamente. Ok. Ay, la verdad, ya estoy muy confundida ahorita. Tendría que entonces, este... Si me podría enviar toda la información. Entonces, este, eh, aparte de eso, el cobro por esta consulta de urgencia, ¿me la hacen saber antes, después? Con el plan virtual, vamos a ver qué dice aquí. Lamentablemente, no me dice si usted pagaría o no pagaría algo. La única información que tengo en la guía de beneficios sobre el plan virtual de urgencia es la siguiente. Dice que le vendría ofreciendo el acceso las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, el año completo, a un médico certificado, al igual que le dice que puede hacerlo videollamada o telefónica a larga distancia, que los médicos le pueden diagnosticar muchos síntomas comunes. Ok. Que no son emergencias como síntomas de resfriado y la gripe, alergia, infección respiratoria, problemas de sinusales, problemas de, de termología, bronquitis, ojo rosado y muchos más. Pero no me dice si habría o si no habría un costo adicional. Solamente dice que se requiere el registro de la cuenta del miembro antes de utilizar todos los servicios. Mmm. Cuando usted hizo la cita, ¿no le avisaron si le iban a cobrar algo? No, no decía nada, solamente me

decía que, o sea, qué síntomas tenía y, pues, lo único que yo tengo ahorita es un dolor intenso de espalda y decía eso, dolor de espalda y no sé, otras preguntas, pero no como fiebre, cólicos, mareos y esas cosas. Entonces, mmm, ahorita que me está diciendo eso, o sea, ¿no me podría decir nada? Si se forma online, no... Nosotros específicamente no, porque lo que pasa es que nosotros solamente somos administradores de la aseguranza médica. Al solamente ser administradores, estamos limitados a la información que tenemos. Incluso la guía de beneficios que le estoy manda-- que le mandé a usted viene siendo la información que nosotros tenemos al acceso. Cualquier pregunta específica de cobertura tendría que hablar con el asegurante. Si usted desea, la puedo transferir al departamento de servicio al cliente de ese plan virtual de urgencias, pero no le sabría decir si habría o no habría un costo adicional. Ok. Entonces, por favor, ¿me podrían dir-- este, enman-- si... me direcccionara a ese número? Porque necesito de verdad saber exactamente qué es lo que estoy, que estoy pagando. No... Porque ahora no, no me han dado buena información, pero es... Si tiene más información sobre los planes en general, eh, se la puedo dar antes de transferirla, porque donde la voy a transferir es estrictamente solamente para ese plan virtual. Ok. ¿Tiene alguna pregunta sobre el plan médico de visión odental? Mmm, no. Ok. Como había comentado que no sabe para lo que está pagando, ¿quiere que le dé una breve descripción de cuáles son los beneficios que cubre cada uno de esos tres planes basado en la guía de beneficios? Ya los había leído. Sí, o sea, tengo un-- una idea de lo que, de lo que hay, pero no, no sé bien en cuanto a lo que es costos, este, pues porque nunca lo había utilizado el servicio y, aparte, mmm, ahorita que me está diciendo esto de, de que no está posibl-- bueno, es posible que no--Que no sirva para, para evitar impuestos. Eh, de verdad que eso es lo que quiero exactamente ver, porque, mmm... No... Yo estoy bastante confundida ahorita. Entonces, si como me dice que usted no tiene esas, esa información, pues preferiría que me, que me pase directamente para, para hablar con alguien, porque, eh... Supuestamente a las seis-- eh, seis y media. A ocho y media me van a llamar para ver lo del, este... Médico online. Entendido. Entonces, yo la trans-- yo la transferiré con servicio al cliente para el plan virtual. Ok, gracias. De nada.

Conversation Format

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

Speaker speaker_1: Thank you for calling Benefiting

Speaker speaker_2: Our Company, miss Francesca. How can I assist you today?

Speaker speaker_3: Hello? Disculpe, ¿habla español?

Speaker speaker_2: Hello?

Speaker speaker_3: Hello, do you speak Spanish?

Speaker speaker_2: Sí, ¿cómo lo puedo asistir?

Speaker speaker_3: Eh, recibí una llamada de ustedes a las cinco de la mañana.

Speaker speaker_2: No, señora, solamente veo en el sistema que se le ha llamado dos veces, no, una vez, que fue en octubre 26 a las 12:22. Y la otra fue en noviembre 21, que usted nos llamó a las seis cero tres. Si no me equivoco, es posible que haya sido el sistema de su agencia temporal. ¿Cómo se llama la compañía con la que usted trabaja, la agencia de empleo?

Speaker speaker_3: Adept.

Speaker speaker_2: Ok, si no me equivoco, la llamada que usted estaba recibiendo era del sistema de ellos. Le estaban avisando sobre-- Sí, porque va aquí la notificación que hoy estaban haciendo las llamadas. Es del sistema automático avisándole que su agencia temporal está teniendo la-- el periodo, disculpe, de compañía abierta para las inscripciones en beneficios, el cual se estaría viniendo acabando el día 28 de septiem-- digo, de febrero. Eso es lo que le está avisando esa llamada automática.

Speaker speaker_3: Ah, ok. O sea que este seguro solo se va a vencer hasta el 28 o que tengo que renovarlo.

Speaker speaker_2: No, cariño, significa que si tú estás buscando inscribirte o estás buscando hacerle cambios a una póliza que ya tengas con ellos, tienes hasta el 28 para hacerlo. Pero independientemente, si ya tienes una póliza con ellos activa, el seis de este mes, el sistema básicamente le hizo lo que le llaman un rollover, que significa que cogió la misma póliza que se obtenía y se le movió para el año 2025.

Speaker speaker_3: Ok, una preconsulta. ¿Esto puede ser modificable o no?

Speaker speaker_2: Sí, si está durante el tiempo abierto, se puede hacer cambios. Digamos que usted tiene solamente médico y de visión y quiere agregar dental. Durante ese periodo abierto, se puede agregar el dental.

Speaker speaker_3: Ok, está bien. Muchas gracias. Este, aparte de eso, ¿puedo preguntarle o otras cosas dudas que tengo acerca del seguro?

Speaker speaker_2: Sí, señora, claro.

Speaker speaker_3: Lo que pasa es que me he estado sintiendo mal de la espalda y justo hoy día en la madrugada agendé una cita online. Que es entre seis y media a ocho y media, me dan dos horas. Eh, quería saber cómo, qué cubre. Tengo creo uno que es el básico. Hay uno que es para-- solo es para el deee-- para evitar el pago del, del seguro de, este, médico anual, ¿no? Que, que cobran en el IRS y luego viene otro.

Speaker speaker_2: Tendría que ver cuál usted tiene ahora mismo, para ser honesta.

Speaker speaker_3: Sí.

Speaker speaker_2: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_3: 21 90.

Speaker speaker_2: Y su apellido, por favor.

Speaker speaker_3: Barrón Antunal.

Speaker speaker_2: Y para asegurarme que esté en la cuenta correcta, ¿me podría verificar su dirección y la fecha de nacimiento?

Speaker speaker_3: ¿De vivienda o correo?

Speaker speaker_2: Sí. No, de vivienda.

Speaker speaker_3: Ah, todavía estoy revisando. 19 y medio, Persona Avenue. Apartamento 4, en 92-802. Y mi número de teléfono es 909 331 1405.

Speaker speaker_2: ¿Y su fecha de nacimiento?

Speaker speaker_3: Es abril 27 del 88.

Speaker speaker_2: Tengo su correo como bgbaron.a@gmail.com.

Speaker speaker_3: Sí. Correcto.

Speaker speaker_2: Ok, el plan que usted tiene ahora mismo, el servicio virtual que usted está recibiendo vendría siendo el de urgencias.

Speaker speaker_3: Sí.

Speaker speaker_2: Lo único sería que su pregunta sobre si con ese plan puede evadir algún impuesto adicional cuando usted vaya a rendir los taxes sería algo que no le podríamos responder, porque todo depende los requisitos de su estado. A la persona que le recomiendo que hable con eso para tener una respuesta definitiva sería quién le llena los impuestos a usted. Lo que sí debo decir relacionado al tema es que el plan médico preventivo es ACA compliant. Ahora, estaría el siguiente problema. Dependiendo del estado, ciertos estados no requieren que usted tenga ningún plan médico en sí y no le darían la multa. Hay algunos estados que requieren que usted tenga un plan ACA compliant. Algunos otros estados que simplemente requieren que usted esté cubierto por el mínimo requisito de un plan médico, dependiendo en el estado. Por esa razón es por la cual no podríamos darle la respuesta, como trabajamos con varias diferentes agencias en el país completo. Pero también no es ACA compliant.

Speaker speaker_3: O sea, estoy pagando un seguro que no, no entiendo. Entonces, ese seguro no... No sé con quién me podría referir, porque se supone, o bueno, lo que me dijeron ni que había un plan básico, básico básico, que era solo para evitar los im-- para no pagar los impuestos. Y yo agarré uno más que ese. Porque igual, o sea, quería tener quizás ciertos-- unos, al-- unos beneficios que ofrecían más.

Speaker speaker_2: A eso me refiero, señora Varón. Nosotros la inscribimos. Fue basado en una formulario de inscripción que se había llenado en... noviembre... tres del 2004, el cual a usted también llamó a verificar en noviembre de 22, pero lamentablemente nosotros no estábamos durante esa orientación, no sabría específicamente sobre cuál plan se refería en esa agencia temporal. Lo que le sugiero sería lo que le dije anteriormente. Si quiere le puedo mandar una copia de la guía de beneficio electrónica a su correo para que se lo enseñe a las personas que le rinden los taxes, los impuestos y ellos le puedan decir específicamente de

esos planes que te han sido ofrecidos, cuál sería el que usted necesariamente necesitaría estar inscrita para poder evadir esa multa, si es que hay una en su estado.

Speaker speaker_3: Ok... No sé, de verdad me he quedado sorprendida porque pensaba que, pues, mmm, eh, estaba pagando también para evitar tener que pagar los impuestos. Eso... ¿eso es como un seguro independiente, algo así? ¿O no?

Speaker speaker_2: Los planes a los cuales usted está inscrito sería lo que llaman planes PPO. Los planes PPO vienen siendo de la misma manera que usted cuando se inscribe en una agencia de staffing, agencia temporal con-- en trabajo, es un plan, digo, es un trabajo temporal, no es completamente fijo a menos de que la compañía con la cual le buscaron el empleo decida contratarla directamente. Estos planes vienen siendo lo mismo, es basadamente una cobertura de protección que usted tendría en lo que le están asistiendo para inscribirla directamente con esa assignment para poder contratarla directamente.

Speaker speaker_3: Ok. Ay, la verdad, ya estoy muy confundida ahorita. Tendría que entonces, este... Si me podría enviar toda la información. Entonces, este, eh, aparte de eso, el cobro por esta consulta de urgencia, ¿me la hacen saber antes, después?

Speaker speaker_2: Con el plan virtual, vamos a ver qué dice aquí. Lamentablemente, no me dice si usted pagaría o no pagaría algo. La única información que tengo en la guía de beneficios sobre el plan virtual de urgencia es la siguiente. Dice que le vendría ofreciendo el acceso las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, el año completo, a un médico certificado, al igual que le dice que puede hacerlo videollamada o telefónica a larga distancia, que los médicos le pueden diagnosticar muchos síntomas comunes.

Speaker speaker_3: Ok.

Speaker speaker_2: Que no son emergencias como síntomas de resfriado y la gripe, alergia, infección respiratoria, problemas de sinusales, problemas de, de termología, bronquitis, ojo rosado y muchos más. Pero no me dice si habría o si no habría un costo adicional. Solamente dice que se requiere el registro de la cuenta del miembro antes de utilizar todos los servicios.

Speaker speaker_3: Mmm.

Speaker speaker_2: Cuando usted hizo la cita, ¿no le avisaron si le iban a cobrar algo?

Speaker speaker_3: No, no decía nada, solamente me decía que, o sea, qué síntomas tenía y, pues, lo único que yo tengo ahorita es un dolor intenso de espalda y decía eso, dolor de espalda y no sé, otras preguntas, pero no como fiebre, cólicos, mareos y esas cosas.

Entonces, mmm, ahorita que me está diciendo eso, o sea, ¿no me podría decir nada? Si se forma online, no...

Speaker speaker_2: Nosotros específicamente no, porque lo que pasa es que nosotros solamente somos administradores de la aseguradora médica. Al solamente ser administradores, estamos limitados a la información que tenemos. Incluso la guía de beneficios que le estoy mandando-- que le mandé a usted viene siendo la información que nosotros tenemos al acceso. Cualquier pregunta específica de cobertura tendría que hablar con el asegurante. Si usted desea, la puedo transferir al departamento de servicio al cliente

de ese plan virtual de urgencias, pero no le sabría decir si habría o no habría un costo adicional.

Speaker speaker_3: Ok. Entonces, por favor, ¿me podrían dir-- este, enman-- si... me direccionara a ese número? Porque necesito de verdad saber exactamente qué es lo que estoy, que estoy pagando. No... Porque ahora no, no me han dado buena información, pero es...

Speaker speaker_2: Si tiene más información sobre los planes en general, eh, se la puedo dar antes de transferirla, porque donde la voy a transferir es estrictamente solamente para ese plan virtual.

Speaker speaker_3: Ok.

Speaker speaker_2: ¿Tiene alguna pregunta sobre el plan médico de visión odental?

Speaker speaker_3: Mmm, no.

Speaker speaker_2: Ok. Como había comentado que no sabe para lo que está pagando, ¿quiere que le dé una breve descripción de cuáles son los beneficios que cubre cada uno de esos tres planes basado en la guía de beneficios?

Speaker speaker_3: Ya los había leído. Sí, o sea, tengo un-- una idea de lo que, de lo que hay, pero no, no sé bien en cuanto a lo que es costos, este, pues porque nunca lo había utilizado el servicio y, aparte, mmm, ahorita que me está diciendo esto de, de que no está posibl-- bueno, es posible que no--Que no sirva para, para evitar impuestos. Eh, de verdad que eso es lo que quiero exactamente ver, porque, mmm... No... Yo estoy bastante confundida ahorita. Entonces, si como me dice que usted no tiene esas, esa información, pues preferiría que me, que me pase directamente para, para hablar con alguien, porque, eh... Supuestamente a las seis-- eh, seis y media. A ocho y media me van a llamar para ver lo del, este... Médico online.

Speaker speaker_4: Entendido. Entonces, yo la trans-- yo la transferiré con servicio al cliente para el plan virtual.

Speaker speaker_3: Ok, gracias.

Speaker speaker_4: De nada.