

## Transcript: Francesca

**Baez-6188659338821632-4866192200613888**

### Full Transcript

Gracias por llamar a Benefician Aca. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? Sí, bueno, le habla Jorge Mateo Rivera. ¿Con quién tengo el placer de hablar? Con Francesca. Francesca, sí, es que ayer yo llamé a la oficina de reclutamiento en WSI, ya que gracias a ellos, pues yo obtuve un empleo en Motors Technologies. Ya llevo ya prácticamente como un mes y una semana. Entonces, yo quería saber, ¿cómo-- cuáles son los beneficios para plan médico y eso que yo tengo o que-- o que debería de solicitar laborales? Tendría que chequear-- Cuando usted dice servicios laborales, ¿usted quiere decir la aseguranza médica, verdad? Sí. Ok. Tendría que chequear a ver si usted es elegible cuando dice WSI es Workforce Strategies. Ay, no sé. Pues yo no sé. Yo, yo sé que yo fui a la oficina y solicité empleo y me dieron el empleo, pero ya de ahí no me han dicho más nada. Entonces, no se sabe si la compañía de WSI es Workforce Strategies. Eh, te verifico. Yo sé que es lo de la que está en Barrett Creek. Qué pena. Nosotros trabajamos con todas las oficinas de las agencias temporales en el país completo. Ah, dame, dame el papel de, de WSI. Ah, está en la guagua. Te digo ahora. Dame un repiecito. WSI Staffing. Yo, yo eso lo puedo ver en, en internet, ¿verdad o no? Eh, sí, señor. La razón por la cual yo le estoy preguntando es porque necesito saber a cuál sistema es que voy a entrar para buscarlo. Ok. Eh, WSI, WSI Rec-- Recruitment and Staffing Barrett Creek. Ok. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Eh, ocho, dos, nueve. Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento. Veintinueve de octubre de 1980 y vivo en la cincuenta y uno South Boulevard , apartamento H205, Cold Water, Michigan, 49036. Ok. Tenemos que irnos. El número de comunicación es el mismo con el que usted llamó: cinco, uno, siete- Cuatro, cero, dos, ocho, nueve, cero, tres. Ajá. Con el correo electrónico de luis\_noveces, nueve, dos, arroba hotmail.com. Es correcto. Es correcto. Ok, so, todavía está dentro del periodo personal de inscripción. Su agencia temporal específicamente no tiene ningún tipo de autoinscripción. So, los beneficios, eso depende de lo que usted elija estar inscrito en. Todos los planes que ellos ofrecen son PPO limitados. El tipo de plan que ellos están en estos momentos ofreciendo vendría siendo planes médicos, dentales, discapacidad a corto plazo-- plazo, disculpe, vida a término, que vendría siendo el seguro de vida, plan de visión, enfermedades críticas, grupo de accidentes y el último es salud comportamental, que vendría siendo terapia virtual. Ok. Ya ahí dependería el proceso de inscripción, se basaría en que usted nos deje saber cuáles son los planes específicos en los cuales tiene que reprocese la inscripción. Sí, es lo mismo que usted me está indicando. Lo-- Mayormente me interesa el médico y el dental y el de li-- el de visión. Ok. Mayormente, son los que me interesan, los de los médicos. Pues, ¿está buscando inscribirse solo o se quiere inscribir con algún dependiente, una esposa o niño? Bueno, yo estaría solo. Yo tengo mi hijo, pero ya mi hijo tiene diecinueve años y estoy instruyéndolo para que después se haga sus cositas también independiente. Pero como él no es hijo mío, así... Biológico, pues,

no sé si aplica. Eh, independientemente, una vez que ya tienen veinticuatro o más de veinticuatro, no son calificados para que se puedan inscribir a la cobertura como dependientes. Ah. Ya ahí tendrían ellos tenerlo solos. Sí, sí, por eso lo estoy instruyendo desde ahora. Yo creo que él ya tiene su plan médico por, por su mamá. Entendido. Vamos a ver... Ellos ofrecen cuatro planes médicos en total. Vendría siendo uno preventivo, dos en total, ahora que lo miro bien, serían dos planes preventivos en total. Primero se llama Stay Healthy MS, que es quince con noventa y uno, y el segundo sería el Stay Healthy MS TLRX, que sería diecinueve con cincuenta y siete. Además de esos-- ¿Disculpe? No, disculpa, un tema, disculpa --. No, ¿qué fue la pregunta que hizo? Eh, de esos dos planes, ¿qué-- cuáles son los beneficios que-- de los cuales puedo aplicar? Usted es elegible para inscribirse en cualquiera de esos planes que acabamos de decir. Solo sería usted elegir en cuál. Lo único que sí le tengo que explicar es que la división que ellos tienen de los cuatro planes, estando dos de ellos en preventivo y dos de ellos en indemnización hospitalaria, sería que los planes que son del Stay Healthy, esos planes, mmm, solamente le estarían cubriendo lo que es preventivo, todos esos servicios que uno hace para uno asegurarse que uno está bien de salud, como el físico de la salud que uno se hace una vez al año, los chequeos de su presión, deficiencia de hierro, la consulta preventiva de una dieta saludable, evadir los rayos UV del sol, al igual que sus vacunas que son preventivas como la de la pertusis, varicela o influenza. Adicionalmente, estaría cubriéndole los medicamentos preventivos genéticos como estatinas, vitaminas, donde el otro es porción de indemnización hospitalaria vendrían siendo esos planes, ya que le estarían cubriendo a uno lo que viene siendo la visita al médico, la visita de emergencias, de urgencias o las cirugías. Ok, ¿y eso incluye dental, no? No, cariño, el dental y el visión está vendido separado del plan de médico. So, vendría siendo un costo adicional del plan médico. Digamos que, por ejemplo, usted fuera a elegir inscribirse en el primer nivel del plan preventivo RMS de quince con noventa y uno, sería eso quince noventa y uno y adicional de esos quince noventa y uno también estaría haciendo la deducción del plan dental de ellos de cinco cuarenta, como cada uno de ellos lo dan separado. Ok. Entonces, los otros planes, los precios del plan-- ¿No incluye OGG? El OGG que es de los médicos, ¿verdad? ¿Cómo así, señor, el OGG? O sea, este... Si-- Un ejemplo, yo voy a llamar a un médico y yo le pregunto al médico si aceptan, eh, tal plan. Eh, no sé si ellos tienen una, un... Ah, ya. Eso vendría siendo lo que le dije al principio, señor Mateo, los planes son PPO limitados. Eso vendría siendo lo que le estarían preguntando cuando usted va al doctor. Sí. Serían planes que son PPO limitados, no vendrían siendo planes mayores de seguridad. Ok. Entonces, el plan dental, si estaba interesado en inscribirse, estaría este separado que dijimos de cinco con cuarenta centavos. Los otros dos planes médicos que sí le estarían cubriendo esas visitas médicas, emergencias o cirugías. El primer nivel es el VIP Classic, que sería diecinueve con noventa y ocho. Y el segundo nivel sería el Elite Standard, que sería veintisiete con cuarenta y tres. Lo que le vendría preguntando es lo siguiente, si tiene problema clasificándolos. ¿Usted está buscando que le cubran el examen que uno se hace una vez al año para asegurarse que todo está bien? ¿Al igual que las visitas al doctor o solamente está priorizando más las visitas al doctor y emergencias? ¿Entendió? Eh, pues, este, no, yo lo que estoy buscando es un buen plan que me-- que cumpla con mis necesidades y esas cosas. Ok, ¿y cuáles serían las necesidades médicas tuyas? O sea, eh, ahora mismo no tengo ninguna, pero en caso de que yo tenga que ir a un médico por, pues por... ¿Cómo te digo? En caso de que tenga que ir a un médico para alguna revisión, sea

visión, dental, o que tenga que ir a hacerme un... ¿Cómo te digo? Eh... Como limpieza dental, vis-- eh, la visión, esas cosas así. Ok, so, si usted solamente está buscando el de la limpieza dental, al igual que el chequeo de la visión, eso no vendría estado incluyendo un plan médico. Solamente entonces necesitaría inscribirse en el plan dental, adicional con el plan de visión . Ok, eh, ¿y cuál, cuál--? De, de-- Un plan médico que me, que me incluya todo eso. ¿Cuál sería el más recomendable? Amor, es que no existe ese plan con tu agencia temporal. Ellos no ofrecen un plan que le cubra todo, mi cielo. Tiene que inscribirse en más de un plan. Por eso. Es lo que yo estoy buscando. Ok. Legalmente, lo único que le puedo decir es que cubren los planes médicos, pero se tiene que elegirlo usted. Entonces, tendría entre usted elegir el VIP Clásico o el Elite Standard, que vendrían siendo los que le estarían cubriendo las visitas del doctor, emergencias, urgencias, y tendría que mezclarlo con el Stay Healthy para poder tener lo preventivo, que son las revisiones anuales que le hacen a uno para asegurarse que el nivel de colesterol, de su hierro, de su azúcar y que todo eso esté bien . So, estamos hablando de un total de cuatro planes: el de visión, el dental, el me-- preventivo médico, al igual que el de la indemnización hospitalaria. Si lo que usted quiere es que le cubra la revisión del doctor, la visita del doctor, la limpieza dental y el chequeo de visión. Mmm. ¿Como a cuánto saldría eso? Para poder darle un estimado, tendría que elegir cuál de los planes médicos se va a inscribir. Si se va a inscribir en el VIP Classic o el Elite Standard. La diferencia entre ellos estaría que si se inscribe en el VIP Classic, este no le va a, a cubrir a usted lo que vendría siendo la cirugía para pacientes hospitalarios, los beneficios de amnesia general o diagnóstico menor. Todo eso ya estaría incluido, sería con el plan, el Elite Standard. Pero el otro problema estaría que el Elite Standard no le cubre rehabilitación deeee-- digo, beneficio de rehabilitación, disculpe. Al igual que no le estaría cubriendo-- El otro sí lo cubriría, pero no cubriría las cosas que dijimos anteriormente. Ok. Está bien. Yo trato entonces de buscar uno privado. Entendido. ¿Desea que le envíen una guía digital de los beneficios por si acaso se le hace un poquito más fácil verlos? Sí, por favor, por favor. Entendido. Entonces, nosotros lo estaríamos enviando a la copia de la guía de beneficios... y le pondría una nota tomando en cuenta que el último día en el cual usted se podía inscribir en la aseguranza que ofrece su agencia sería este viernes, mayo nueve. Ok, gracias. Un placer. Que tenga buen día. Igual a usted .

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por llamar a Benefician Aca. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Sí, bueno, le habla Jorge Mateo Rivera. ¿Con quién tengo el placer de hablar?

Speaker speaker\_0: Con Francesca.

Speaker speaker\_1: Francesca, sí, es que ayer yo llamé a la oficina de reclutamiento en WSI, ya que gracias a ellos, pues yo obtuve un empleo en Motors Technologies. Ya llevo ya prácticamente como un mes y una semana. Entonces, yo quería saber, ¿cómo-- cuáles son los beneficios para plan médico y eso que yo tengo o que-- o que debería de solicitar

laborales?

Speaker speaker\_0: Tendría que chequi-- Cuando usted dice servicios laborales, ¿usted quiere decir la seguridad médica, verdad?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Ok. Tendría que chequear a ver si usted es elegible cuando dice WSI es Workforce Strategies.

Speaker speaker\_1: Ay, no sé. Pues yo no sé. Yo, yo sé que yo fui a la oficina y solicité empleo y me dieron el empleo, pero ya de ahí no me han dicho más nada.

Speaker speaker\_0: Entonces, no se sabe si la compañía de WSI es Workforce Strategies.

Speaker speaker\_1: Eh, te verifico. Yo sé que es lo de la que está en Barrett Creek.

Speaker speaker\_0: Qué pena. Nosotros trabajamos con todas las oficinas de las agencias temporales en el país completo.

Speaker speaker\_1: Ah, dame, dame el papel de, de WSI. Ah, está en la guagua. Te digo ahora. Dame un repiecito. WSI Staffing. Yo, yo eso lo puedo ver en, en internet, ¿verdad o no?

Speaker speaker\_0: Eh, sí, señor. La razón por la cual yo le estoy preguntando es porque necesito saber a cuál sistema es que voy a entrar para buscarlo.

Speaker speaker\_1: Ok. Eh, WSI, WSI Rec-- Recruitment and Staffing Barrett Creek.

Speaker speaker\_0: Ok. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_1: Eh, ocho, dos, nueve.

Speaker speaker\_0: Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: Veintinueve de octubre de 1980 y vivo en la cincuenta y uno South Boulevard , apartamento H205, Cold Water, Michigan, 49036.

Speaker speaker\_0: Ok. Tenemos que irnos. El número de comunicación es el mismo con el que usted llamó: cinco, uno, siete-

Speaker speaker\_1: Cuatro, cero, dos, ocho, nueve, cero, tres.

Speaker speaker\_0: Ajá. Con el correo electrónico de luis\_noveces, nueve, dos, arroba hotmail.com.

Speaker speaker\_1: Es correcto. Es correcto.

Speaker speaker\_0: Ok, so, todavía está dentro del periodo personal de inscripción. Su agencia temporal específicamente no tiene ningún tipo de autoinscripción. So, los beneficios, eso depende de lo que usted elija estar inscrito en. Todos los planes que ellos ofrecen son PPO limitados. El tipo de plan que ellos están en estos momentos ofreciendo vendría siendo planes médicos, dentales, discapacidad a corto plazo-- plazo, disculpe, vida a término, que

vendría siendo el seguro de vida, plan de visión, enfermedades críticas, grupo de accidentes y el último es salud comportamental, que vendría siendo terapia virtual.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Ya ahí dependería el proceso de inscripción, se basaría en que usted nos deje saber cuáles son los planes específicos en los cuales tiene que reprocese la inscripción.

Speaker speaker\_1: Sí, es lo mismo que usted me está indicando. Lo-- Mayormente me interesa el médico y el dental y el de li-- el de visión.

Speaker speaker\_0: Ok.

Speaker speaker\_1: Mayormente, son los que me interesan, los de los médicos.

Speaker speaker\_0: Pues, ¿está buscando inscribirse solo o se quiere inscribir con algún dependiente, una esposa o niño?

Speaker speaker\_1: Bueno, yo estaría solo. Yo tengo mi hijo, pero ya mi hijo tiene diecinueve años y estoy instruyéndolo para que después se haga sus cositas también independiente. Pero como él no es hijo mío, así... Biológico, pues, no sé si aplica.

Speaker speaker\_0: Eh, independientemente, una vez que ya tienen veinticuatro o más de veinticuatro, no son calificados para que se puedan inscribir a la cobertura como dependientes.

Speaker speaker\_1: Ah.

Speaker speaker\_0: Ya ahí tendrían ellos tenerlo solos.

Speaker speaker\_1: Sí, sí, por eso lo estoy instruyendo desde ahora. Yo creo que él ya tiene su plan médico por, por su mamá.

Speaker speaker\_0: Entendido. Vamos a ver... Ellos ofrecen cuatro planes médicos en total . Vendría siendo uno preventivo, dos en total, ahora que lo miro bien, serían dos planes preventivos en total. Primero se llama Stay Healthy MS, que es quince con noventa y uno, y el segundo sería el Stay Healthy MS TLRX, que sería diecinueve con cincuenta y siete. Además de esos-- ¿Disculpe?

Speaker speaker\_1: No, disculpa, un tema, disculpa -- .

Speaker speaker\_0: No, ¿qué fue la pregunta que hizo?

Speaker speaker\_1: Eh, de esos dos planes, ¿qué-- cuáles son los beneficios que-- de los cuales puedo aplicar?

Speaker speaker\_0: Usted es elegible para inscribirse en cualquiera de esos planes que acabamos de decir. Solo sería usted elegir en cuál . Lo único que sí le tengo que explicar es que la división que ellos tienen de los cuatro planes, estando dos de ellos en preventivo y dos de ellos en indemnización hospitalaria, sería que los planes que son del Stay Healthy, esos planes, mmm, solamente le estarían cubriendo lo que es preventivo, todos esos servicios que

uno hace para uno asegurarse que uno está bien de salud, como el físico de la salud que uno se hace una vez al año, los chequeos de su presión, deficiencia de hierro, la consulta preventiva de una dieta saludable, evadir los rayos UV del sol, al igual que sus vacunas que son preventivas como la de la pertusis, varicela o influenza. Adicionalmente, estaría cubriéndole los medicamentos preventivos genéticos como estatinas, vitaminas, donde el otro es porción de indemnización hospitalaria vendrían siendo esos planes, ya que le estarían cubriendo a uno lo que viene siendo la visita al médico, la visita de emergencias, de urgencias o las cirugías .

Speaker speaker\_1: Ok, ¿y eso incluye dental, no?

Speaker speaker\_0: No, cariño, el dental y el visión está vendido separado del plan de médico. So, vendría siendo un costo adicional del plan médico. Digamos que, por ejemplo, usted fuera a elegir inscribirse en el primer nivel del plan preventivo RMS de quince con noventa y uno, sería eso quince noventa y uno y adicional de esos quince noventa y uno también estaría haciendo la deducción del plan dental de ellos de cinco cuarenta, como cada uno de ellos lo dan separado.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Entonces, los otros planes, los precios del plan--

Speaker speaker\_1: ¿No incluye OGG? El OGG que es de los médicos, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: ¿Cómo así, señor, el OGG?

Speaker speaker\_1: O sea, este... Si-- Un ejemplo, yo voy a llamar a un médico y yo le pregunto al médico si aceptan, eh, tal plan. Eh, no sé si ellos tienen una, un...

Speaker speaker\_0: Ah, ya. Eso vendría siendo lo que le dije al principio, señor Mateo, los planes son PPO limitados. Eso vendría siendo lo que le estarían preguntando cuando usted va al doctor.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Serían planes que son PPO limitados, no vendrían siendo planes mayores de seguridad.

Speaker speaker\_1: Ok .

Speaker speaker\_0: Entonces, el plan dental, si estaba interesado en inscribirse, estaría este separado que dijimos de cinco con cuarenta centavos. Los otros dos planes médicos que sí le estarían cubriendo esas visitas médicas, emergencias o cirugías. El primer nivel es el VIP Classic, que sería diecinueve con noventa y ocho. Y el segundo nivel sería el Elite Standard, que sería veintisiete con cuarenta y tres. Lo que le vendría preguntando es lo siguiente, si tiene problema clasificándolos. ¿Usted está buscando que le cubran el examen que uno se hace una vez al año para asegurarse que todo está bien? ¿Al igual que las visitas al doctor o solamente está priorizando más las visitas al doctor y emergencias? ¿Entendió?

Speaker speaker\_1: Eh, pues, este, no, yo lo que estoy buscando es un buen plan que me-- que cumpla con mis necesidades y esas cosas.

Speaker speaker\_0: Ok, ¿y cuáles serían las necesidades médicas tuyas?

Speaker speaker\_1: O sea, eh, ahora mismo no tengo ninguna, pero en caso de que yo tenga que ir a un médico por, pues por... ¿Cómo te digo? En caso de que tenga que ir a un médico para alguna revisión, sea visión, dental, o que tenga que ir a hacerme un... ¿Cómo te digo? Eh... Como limpieza dental, vis-- eh, la visión, esas cosas así.

Speaker speaker\_0: Ok, so, si usted solamente está buscando el de la limpieza dental, al igual que el chequeo de la visión, eso no vendría estado incluyendo un plan médico. Solamente entonces necesitaría inscribirse en el plan dental, adicional con el plan de visión .

Speaker speaker\_1: Ok, eh, ¿y cuál, cuál--? De, de-- Un plan médico que me, que me incluya todo eso. ¿Cuál sería el más recomendable?

Speaker speaker\_0: Amor, es que no existe ese plan con tu agencia temporal. Ellos no ofrecen un plan que le cubra todo, mi cielo. Tiene que inscribirse en más de un plan.

Speaker speaker\_1: Por eso.

Speaker speaker\_2: Es lo que yo estoy buscando.

Speaker speaker\_0: Ok. Legalmente, lo único que le puedo decir es que cubren los planes médicos, pero se tiene que elegirlo usted. Entonces, tendría entre usted elegir el VIP Clásico o el Elite Standard, que vendrían siendo los que le estarían cubriendo las visitas del doctor, emergencias, urgencias, y tendría que mezclarlo con el Stay Healthy para poder tener lo preventivo, que son las revisiones anuales que le hacen a uno para asegurarse que el nivel de colesterol, de su hierro, de su azúcar y que todo eso esté bien . So, estamos hablando de un total de cuatro planes: el de visión, el dental, el me-- preventivo médico, al igual que el de la indemnización hospitalaria. Si lo que usted quiere es que le cubra la revisión del doctor, la visita del doctor, la limpieza dental y el chequeo de visión.

Speaker speaker\_2: Mmm. ¿Como a cuánto saldría eso?

Speaker speaker\_0: Para poder darle un estimado, tendría que elegir cuál de los planes médicos se va a inscribir. Si se va a inscribir en el VIP Classic o el Elite Standard. La diferencia entre ellos estaría que si se inscribe en el VIP Classic, este no le va a, a cubrir a usted lo que vendría siendo la cirugía para pacientes hospitalarios, los beneficios de amnesia general o diagnóstico menor. Todo eso ya estaría incluido, sería con el plan, el Elite Standard. Pero el otro problema estaría que el Elite Standard no le cubre rehabilitación deee-- digo, beneficio de rehabilitación, disculpe. Al igual que no le estaría cubriendo-- El otro sí lo cubriría, pero no cubriría las cosas que dijimos anteriormente.

Speaker speaker\_2: Ok. Está bien. Yo trato entonces de buscar uno privado.

Speaker speaker\_0: Entendido. ¿Desea que le envíen una guía digital de los beneficios por si acaso se le hace un poquito más fácil verlos?

Speaker speaker\_2: Sí, por favor, por favor.

Speaker speaker\_0: Entendido. Entonces, nosotros lo estaríamos enviando a la copia de la guía de beneficios... y le pondría una nota tomando en cuenta que el último día en el cual

usted se podía inscribir en la aseguranza que ofrece su agencia sería este viernes, mayo nueve.

Speaker speaker\_2: Ok, gracias.

Speaker speaker\_0: Un placer. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_2: Igual a usted .