

## **Transcript: Franchesca**

**Baez-6224825368756224-6599179281678336**

### **Full Transcript**

Gracias. Llamar para que conozca mi nombre es Franchesca. ¿Cómo le puedo servir? Sí, buenas, buenas tardes. Sí, mire, la cuestión es que tengo por-- ah... preguntas sobre sus planos. Y este... Estoy hablando para ver si me pueden hacer enrollment. Soy un nuevo empleado. ¿Con cuál agencia temporal trabaja? Eh... Trabajo para Partners Personal. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos del Seguro Social? Tres, tres, ocho, siete. ¿Tres, tres, ocho, siete? Ajá. Y el apellido? González. ¿Primer nombre, Hugo? Correcto. Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme de que esté en la cuenta correcta. Es... ah... 2400, Tierra Negra. El Paso, Texas, 79907. Señor, ¿de qué es el número que me dio terminando en cero siete? Ah, 79938. Perdón . Es el código postal. Fecha de nacimiento. Seis, tres, siete, nueve. Tenemos que mandar un número para comunicarnos con usted. Es el nueve, quince, cuatro, ochenta y siete, seis, tres, cincuenta y dos. Ajá. Tenemos un correo electrónico como primera inicial G, rayabajo, gonzalez, arroba yahoo.com. Sí. ¿En cuál plan le gustaría ser inscrito? Ok, mi pregunta es, yo veo aquí que tienen, eh... el familiar. Eh... Yo quisiera estar en el Plus, el VIP Plus, ¿verdad? Pero acá en la siguiente hoja tiene uno que dice States-ah-tuh Ah... Enhanced. Ese, ese qué...? ¿Es aparte del, del VIP Plan? Sí, señor. Tendría la opción del VIP o el MHC Enhanced. El MHC Enhanced vendría siendo el único plan PPO médico que le ofrecería los servicios preventivos, al igual que la indemnización hospitalaria. Pero tienes requisito de red. Ok. O sea que quiere decir que nomás puedo ir como cuatro veces al doctor, o cinco veces, o... eh... No, señor. Requisito de red quiere decir que hay una lista específica de cuáles serían las clínicas y doctores a cual usted debe ir bajo el plan para que la aseguranza cubra los servicios. Ok, ¿y en y en el otro? VIP Plus ese no. Correcto. Ok, bueno, entonces. Eh... Sí. Entonces, yo quisiera estar en ese VIP Plus familiar. ¿Enserio? Familiar significa usted, la esposa y los niños. ¿Algún otro plan? Y el dental, por favor, que es el, el, el familiar. Cuatro-- de catorce cuarenta y cinco. Ok. ¿Cuál otro plan? Ah... Pues, eh... por el momento ese sería todo. ¿Puedo agregar uno después, ya sea...? ¿O tengo que agregarlos de una vez por vez? Lo único es que usted tiene que ser elegible para poder inscribirse en un plan médico. En el momento usted está en lo que se llama el, el periodo personal que se vendría acabando marzo doce. Después de marzo de dos tendrá que esperar hasta octubre para poder hacer cualquier otro cambio de inscripción. Ok. Ok, ¿qué le-- Lo que sería... Ah, sí, también vamos a poner el, el Critical Illness with Cancer Benefits, pero nomás para mi esposa y para mí. Ese ya viene incluido en el VIP Plus. Ok, perfecto. Ah... Ok, pues creo que es todo. O sea, no, no creo que... Ok. ¿Solamente el médico VIP Plus y el plan dental por ahora? Sí. Vendría siendo ciento siete con un centavo de cada cheque. Autoriza que Partners Personal le haga esa deducción. ¿Cuánto es: ciento siete qué? Ciento siete con un centavo. Ok, está bien. Para, eh... más o menos, ¿cuándo es cuando llegan las tarjetas o la información a la casa? Por nuestra

seguridad un segundo pongámoslo de pendiente. ¿Cuál es el primer nombre y apellido de su esposa? Es Elizabeth Terraza. Terraza con z, ¿verdad? Sí. ¿Tiene el número social de ella de casualidad? Si no lo tiene, no hay problema. Eh... Déjeme ver si lo tengo. Ah... Permitame. Si no lo tiene, no hay problema, no va a causar ningún problema para que ella use la aseguranza. Ok. Sí, porque no, no lo encuentro. Sí, sí sabes que lo tengo, pero no lo encuentro aquí en mis fotos. No se preocupe, ¿cuál es la fecha de nacimiento de ella? ¿Mmm? Es a... Es febrero diecisiete... de los mil novecientos ochenta y dos. ¿Ochenta y dos? Mhm. Y es febrero diecisiete, ¿correcto? Mhm. Ok. ¿Y cuál es el nombre del primer hijo o hija que le gustaría poner? Es Susy González. Me la podría direcc-- ¿cómo escribió el mes, Ceci? Sí, es-- Susy es S-U-S-Y. Susy. González... ¿Cuál es la fecha de nacimiento de ella? Eeh, es aaa diciembre... Espéreme, que... diciembre diecisiete del 2007. Diciembre diecisiete, 2007. ¿Tiene algún otro hijo o hija que le gustaría poner en la cobertura también? Sí, es Bianca Andrade. B-I-A-N-C-A. Es B-I... Espéreme, que... B-I-A-N-C-A, ajá. Y Andrade es A-N-D-R-A-B-E-S? R-a-b-e. No, Andrade. A-N-D-R-A-D-E. D-E. Mhm. Ok, ¿y cuál es la fecha de nacimiento de ella? Diciembre siete del 2005. Diciembre siete, 2005. Ok, ¿y vamos a poner otro dependiente más? Sí, es Alejandro González. Alejandro González. ¿Hasta qué edad los puedo poner? Disculpa. Eeh, si no me equivoco son a los veinticuatro, déjeme verificar si es veinticuatro o veinticinco. Ok, él tiene-- él va a cumplir veintiuno apenas. Ok, veinticuatro. Una vez que tienen veinticinco tienen que ser sacados de la póliza. Ok, entonces va a cumplir veintiuno. Entonces, Alejandro González. Ok, ¿y cuál es la fecha de nacimiento de él? Mayo doce, 2002. Mayo doce, 2002. Ok, ¿y nos falta alguno más? No, esto es-- ya lo he probado, ya es más grande. Bien entendido, entonces tengo a su esposa Elizabeth y a los niños Susy, Bianca y Alejandro. Mhm. Sí, y me gustaría verificar fecha de nacimiento. Elizabeth es febrero diecisiete, 1982. Correcto. Susy es diciembre diecisiete, 2007. Mjm. Bianca es diciembre siete, 2005. Correcto. Y por último, Alejandro es mayo doce, 2002. Mjm. Ok, y ahora para la pregunta que hizo, el proceso de la cobertura se tomaría entre una a dos semanas para que su empleador comience a hacer sus deducciones. Cuando usted vea la primera- Deducción, siguiente lunes sería que su cobertura sería efectiva y el viernes de esa semana de activación es cuando enviarán las tarjetas a su casa. Estarían con el mismo proveedor, que sería American Public Life, conocido como APEAD. Lo único es que, por alguna razón, los planes médicos de ellos solamente tienen tarjeta virtual al correo electrónico que tenemos en el sistema. Pero si usted quiere que le manden una tarjeta física a casa, una vez usted vea esa deducción, denos una llamada para atrás para poder dar la orden para que le envíen una física. Si ocupa una digital, en lo que espera que le llegue la física, le recomiendo llamar después del miércoles, miércoles, jueves, su semana de activación, que es usualmente cuando tenemos acceso a la copia digital de su tarjeta. Ok. Y lo último que me gustaría decirle es que ambos planes están bajo la sección ciento veinticinco, lo cual significa que ambos de los planes vendrían siendo libres de impuestos. Se los van a deducir desde que cobren los impuestos, dado- Que es libre de impuesto, el IRS tiene restricciones donde no puede hacer cambios o cancelaciones, a menos de que no tenga un periodo inscripción abiertos, ya sea personal o de compañía, al igual de que tenga un evento calificado de vida. Ok. Ok, pues ya está todo listo. El último día de su periodo personal sería marzo doce. ¿Hay alguna otra cosa en la cual lo pueda asistir? No, es todo. Bienvenido. Nuestro mente-- espero que tenga muy buen día, señor González, y gracias por llamar a Benefits and The Card. Ok, gracias. Un placer. Adiós. Adiós.

## **Conversation Format**

Speaker speaker\_0: Gracias. Llamar para que conozca mi nombre es Franchesca. ¿Cómo le puedo servir?

Speaker speaker\_1: Sí, buenas, buenas tardes. Sí, mire, la cuestión es que tengo por-- ah... preguntas sobre sus planos. Y este... Estoy hablando para ver si me pueden hacer enrollment. Soy un nuevo empleado.

Speaker speaker\_0: ¿Con cuál agencia temporal trabaja?

Speaker speaker\_1: Eh... Trabajo para Partners Personal.

Speaker speaker\_0: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos del Seguro Social?

Speaker speaker\_1: Tres, tres, ocho, siete.

Speaker speaker\_0: ¿Tres, tres, ocho, siete?

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Y el apellido?

Speaker speaker\_1: González.

Speaker speaker\_0: ¿Primer nombre, Hugo?

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme de que esté en la cuenta correcta.

Speaker speaker\_1: Es... ah... 2400, Tierra Negra. El Paso, Texas, 79907.

Speaker speaker\_0: Señor, ¿de qué es el número que me dio terminando en cero siete?

Speaker speaker\_1: Ah, 79938. Perdón . Es el código postal.

Speaker speaker\_0: Fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: Seis, tres, siete, nueve.

Speaker speaker\_0: Tenemos que mandar un número para comunicarnos con usted. Es el nueve, quince, cuatro, ochenta y siete, seis, tres, cincuenta y dos.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Tenemos un correo electrónico como primera inicial G, rayabajo, gonzalez, arroba yahoo.com.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: ¿En cuál plan le gustaría ser inscrito?

Speaker speaker\_1: Ok, mi pregunta es, yo veo aquí que tienen, eh... el familiar. Eh... Yo quisiera estar en el Plus, el VIP Plus, ¿verdad? Pero acá en la siguiente hoja tiene uno que dice States-ah-tuh Ah... Enhanced. Ese, ese qué...? ¿Es aparte del, del VIP Plan?

Speaker speaker\_0: Sí, señor. Tendría la opción del VIP o el MHC Enhanced. El MHC Enhanced vendría siendo el único plan PPO médico que le ofrecería los servicios preventivos, al igual que la indemnización hospitalaria. Pero tienes requisito de red.

Speaker speaker\_1: Ok. O sea que quiere decir que nomás puedo ir como cuatro veces al doctor, o cinco veces, o... eh...

Speaker speaker\_0: No, señor. Requisito de red quiere decir que hay una lista específica de cuáles serían las clínicas y doctores a cual usted debe ir bajo el plan para que la aseguranza cubra los servicios.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿y en y en el otro? VIP Plus ese no.

Speaker speaker\_0: Correcto.

Speaker speaker\_1: Ok, bueno, entonces. Eh... Sí. Entonces, yo quisiera estar en ese VIP Plus familiar.

Speaker speaker\_0: ¿Enserio? Familiar significa usted, la esposa y los niños. ¿Algún otro plan?

Speaker speaker\_1: Y el dental, por favor, que es el, el, el familiar. Cuatro-- de catorce cuarenta y cinco.

Speaker speaker\_0: Ok. ¿Cuál otro plan?

Speaker speaker\_1: Ah... Pues, eh... por el momento ese sería todo. ¿Puedo agregar uno después, ya sea...? ¿O tengo que agregarlos de una vez por vez?

Speaker speaker\_0: Lo único es que usted tiene que ser elegible para poder inscribirse en un plan médico. En el momento usted está en lo que se llama el, el periodo personal que se vendría acabando marzo doce. Después de marzo de dos tendrá que esperar hasta octubre para poder hacer cualquier otro cambio de inscripción.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Ok, ¿qué le--

Speaker speaker\_1: Lo que sería... Ah, sí, también vamos a poner el, el Critical Illness with Cancer Benefits, pero nomás para mi esposa y para mí.

Speaker speaker\_0: Ese ya viene incluido en el VIP Plus.

Speaker speaker\_1: Ok, perfecto. Ah... Ok, pues creo que es todo. O sea, no, no creo que...

Speaker speaker\_0: Ok. ¿Solamente el médico VIP Plus y el plan dental por ahora?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Vendría siendo ciento siete con un centavo de cada cheque. Autoriza que Partners Personal le haga esa deducción.

Speaker speaker\_1: ¿Cuánto es: ciento siete qué?

Speaker speaker\_0: Ciento siete con un centavo.

Speaker speaker\_1: Ok, está bien. Para, eh... más o menos, ¿cuándo es cuando llegan las tarjetas o la información a la casa?

Speaker speaker\_0: Por nuestra seguridad un segundo pongámoslo de pendiente. ¿Cuál es el primer nombre y apellido de su esposa?

Speaker speaker\_1: Es Elizabeth Terraza.

Speaker speaker\_0: Terraza con z, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: ¿Tiene el número social de ella de casualidad? Si no lo tiene, no hay problema.

Speaker speaker\_1: Eh... Déjeme ver si lo tengo. Ah... Permítame.

Speaker speaker\_0: Si no lo tiene, no hay problema, no va a causar ningún problema para que ella use la aseguranza.

Speaker speaker\_1: Ok. Sí, porque no, no lo encuentro. Sí, sí sabes que lo tengo, pero no lo encuentro aquí en mis fotos.

Speaker speaker\_0: No se preocupe, ¿cuál es la fecha de nacimiento de ella? ¿Mmm?

Speaker speaker\_1: Es a... Es febrero diecisiete... de los mil novecientos ochenta y dos.

Speaker speaker\_0: ¿Ochenta y dos?

Speaker speaker\_1: Mhm.

Speaker speaker\_0: Y es febrero diecisiete, ¿correcto?

Speaker speaker\_1: Mhm.

Speaker speaker\_0: Ok. ¿Y cuál es el nombre del primer hijo o hija que le gustaría poner?

Speaker speaker\_1: Es Susy González.

Speaker speaker\_0: Me la podría direcc-- ¿cómo escribió el mes, Ceci?

Speaker speaker\_1: Sí, es-- Susy es S-U-S-Y. Susy.

Speaker speaker\_0: González... ¿Cuál es la fecha de nacimiento de ella?

Speaker speaker\_1: Eeeh, es aaa diciembre... Espéreme, que... diciembre diecisiete del 2007.

Speaker speaker\_0: Diciembre diecisiete, 2007. ¿Tiene algún otro hijo o hija que le gustaría poner en la cobertura también?

Speaker speaker\_1: Sí, es Bianca Andrade.

Speaker speaker\_0: B-I-A-N-C-A.

Speaker speaker\_1: Es B-I... Espéreme, que... B-I-A-N-C-A, ajá.

Speaker speaker\_0: Y Andrade es A-N-D-R-A-B-E-S?

Speaker speaker\_1: R-a-b-e. No, Andrade. A-N-D-R-A-D-E.

Speaker speaker\_0: D-E.

Speaker speaker\_1: Mhm.

Speaker speaker\_0: Ok, ¿y cuál es la fecha de nacimiento de ella?

Speaker speaker\_1: Diciembre siete del 2005.

Speaker speaker\_0: Diciembre siete, 2005. Ok, ¿y vamos a poner otro dependiente más?

Speaker speaker\_1: Sí, es Alejandro González.

Speaker speaker\_0: Alejandro González.

Speaker speaker\_1: ¿Hasta qué edad los puedo poner? Disculpa.

Speaker speaker\_0: Eeeh, si no me equivoco son a los veinticuatro, déjeme verificar si es veinticuatro o veinticinco.

Speaker speaker\_1: Ok, él tiene-- él va a cumplir veintiuno apenas.

Speaker speaker\_0: Ok, veinticuatro . Una vez que tienen veinticinco tienen que ser sacados de la póliza.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces va a cumplir veintiuno. Entonces, Alejandro González.

Speaker speaker\_0: Ok, ¿y cuál es la fecha de nacimiento de él?

Speaker speaker\_1: Mayo doce, 2002.

Speaker speaker\_0: Mayo doce, 2002. Ok, ¿y nos falta alguno más?

Speaker speaker\_1: No, esto es-- ya lo he probado, ya es más grande.

Speaker speaker\_0: Bien entendido, entonces tengo a su esposa Elizabeth y a los niños Susy, Bianca y Alejandro.

Speaker speaker\_1: Mhm.

Speaker speaker\_0: Sí, y me gustaría verificar fecha de nacimiento. Elizabeth es febrero diecisiete, 1982.

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Susy es diciembre diecisiete, 2007.

Speaker speaker\_1: Mjm.

Speaker speaker\_0: Bianca es diciembre siete, 2005.

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Y por último, Alejandro es mayo doce, 2002.

Speaker speaker\_1: Mjm.

Speaker speaker\_0: Ok, y ahora para la pregunta que hizo, el proceso de la cobertura se tomaría entre una a dos semanas para que su empleador comience a hacer sus deducciones. Cuando usted vea la primera- Dedución, siguiente lunes sería que su cobertura sería efectiva y el viernes de esa semana de activación es cuando enviarán las tarjetas a su casa. Estarían con el mismo proveedor, que sería American Public Life, conocido como APEAD. Lo único es que, por alguna razón, los planes médicos de ellos solamente tienen tarjeta virtual al correo electrónico que tenemos en el sistema. Pero si usted quiere que le manden una tarjeta física a casa, una vez usted vea esa deducción, denos una llamada para atrás para poder dar la orden para que le envíen una física. Si ocupa una digital, en lo que espera que le llegue la física, le recomiendo llamar después del miércoles, miércoles, jueves, su semana de activación, que es usualmente cuando tenemos acceso a la copia digital de su tarjeta.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Y lo último que me gustaría decirle es que ambos planes están bajo la sección ciento veinticinco, lo cual significa que ambos de los planes vendrían siendo libres de impuestos. Se los van a deducir desde que cobren los impuestos, dado- Que es libre de impuesto, el IRS tiene restricciones donde no puede hacer cambios o cancelaciones, a menos de que no tenga un periodo inscripción abiertos, ya sea personal o de compañía, al igual de que tenga un evento calificado de vida.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Ok, pues ya está todo listo. El último día de su periodo personal sería marzo doce. ¿Hay alguna otra cosa en la cual lo pueda asistir?

Speaker speaker\_1: No, es todo.

Speaker speaker\_0: Bienvenido. Nuestro mente-- espero que tenga muy buen día, señor González, y gracias por llamar a Benefits and The Card.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias.

Speaker speaker\_0: Un placer. Adiós.

Speaker speaker\_1: Adiós.