

Transcript: Franchesca

Baez-6287700833910784-5160507856699392

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Tres primeras beneficiñas. Acá mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? Hola, buenos días. Este... Ah, que a mí me llegó un mensaje ayer que tenía una semana atrasada, pero como mi... ¿Cómo es que...? El staff aquí es el que lo paga. Yo llamé a preguntar y me dijeron eso. Entonces, ahora ellos me están diciendo que cuánto es que debo y que si yo lo-- o sea, que yo, que yo lo pague, pero necesito una factura, algo así, donde diga que yo pague visión dental y que pague tanto para enseñárselo a ellos. A que ellos me devuelvan mi-- la plata, pues. Estoy un ochenta por ciento segura de que hubo un malentendido en algún momento en esta situación. Para asegurarnos que estemos todos en la misma página y encontremos su cuenta, ¿con cuál agencia temporal trabaja? HSS. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? 7887. Apellido. Hernández. Para asegurarme de que he entrado a mi cuenta correcta, sería tan amable de verificar su dirección y su fecha de nacimiento, por favor. Eh, diez, siete, doce, Hobby Circle. Apartamento tres, cero, cinco, tres, ocho, tres, seis. ¿Y qué más me dicen? Ah, cero, nueve, cero, seis, ocho, dos. Tenemos el número de contacto cuatro, cero, siete, seis, cuatro, cero, nueve, siete, cuatro, seis? Sí. Correo electrónico A_hernandez406@hotmail.com? Sí. Ok. Señora Hernández, basado en el estado de su cuenta y las notas que están en ella, yo de mi parte le voy a decir cuáles estado es. Si en algún momento la información que le voy a dar no concuerda en lo que le dieron ayer o en el perspectiva que usted tenía, qué era lo que usted tenía que hacer en la cuenta, por favor, déjeme usted saber ya al final de la explicación. Para esta semana nosotros no recibimos pago para los beneficios de enero veinte hasta el veintiséis. Es posible de que o usted no fue a trabajo en algún momento o sus horas no dieron el total que se requiere para que se le pueda hacer la deducción. Solamente HSS tiene acceso a su cheque. Por alguna razón, el sistema de ellos no mandó esa deducción. Usted tiene la opción de hacer un pago, no es mandatorio. Si usted hace un pago de su bolsillo, HSS no le estaría haciendo un reembolso, dado a que usted está voluntariamente pagando de su bolsillo por su semana de cobertura. ¿Eso era lo que me estaba diciendo? Sí, pero si yo lo pago, ¿usted me darían una factura donde dice que yo estoy pagando eso? Sí, correcto. Pero no le puede pedir un reembolso a nadie por ese pago. Nosotros haremos... Eso fue lo que me dijeron ellos. Ok. No sé en qué lugar si fueron nosotros o HSS que dio la mala información. Si usted hace un pago para esa semana de cobertura, usted no le puede pedir absolutamente a nadie un reembolso, ni a HSS ni a nosotros, porque usted está voluntariamente queriendo pagar esta semana de cobertura. A lo que me refiero cuando digo que no es obligatorio es a lo siguiente: la póliza suya solamente se va a ver afectada negativamente cuando no se recibe pago si hay cuatro semanas consecutivas donde no se está recibiendo ese pago, porque a la quinta el sistema lo va a tomar como que usted ya no está trabajando, con su agencia temporal y cancelaría su

póliza. Pero digamos que si usted se queda esta semana en rojo sin pago y ya el próximo lunes veintisiete se hace activa de nuevo, eso no la va a afectar negativamente a usted, a menos de que usted haya necesitado que se le pague algún servicio dental o de visión durante esta semana de cobertura. O sea, si yo no pago esta, pero la que viene sí, no hay problema. Correcto. Si ya para el lunes veintisiete o el miércoles veintinueve, porque usualmente los pagos los recibimos de lunes a miércoles, recibimos el pago para la próxima semana, eso de ninguna manera le va a afectar a usted negativamente, a menos de que en algún momento del veinte al veintiséis usted haya tenido alguna cita de visión odental que necesite que sea cubierta. Pero eso no le va a afectar a usted negativamente ni en el sentido de la aseguranza o en el sentido del trabajo. Y ahora digo yo, ¿cómo hacé yo? Porque, o sea, porque la verdad que tengo tres semanas sin ir. Pero por lo menos hoy cobré y ahí me aparece la deducción de, del seguro. ¿Este qué sería? ¿La semana que viene? Veamos. Deme un momento, no me acuerdo dónde fue que puse esa información que usualmente nos guía en saber cuál semana cubre qué. Mmm, ¿dónde está? Porque si no me equivoco, se guarda una semana en fondo y la próxima semana es que se paga. Pero quiero reverificar con la información que tenemos guardada sobre eso. Sí, porque entonces hoy cobré y yo veo que ahí dice que está la deducción. Sí, para la semana- Que viene no sé si voy a ir, porque es que no he ido porque los-- como está bajo no me han dado hora, perdón. Ok. Pero aquí acabo de verificar que- Me pagaron un bono y por eso veo que está ahí la deducción. Ok. Yo veo aquí en el sistema que me dice que si ve una deducción en la semana que le he sido el cheque, la siguiente semana es la cobertura que se está cubriendo. So se supone que para enero 27 hasta febrero dos, usted debería de estar activa con esa deducción que vio en el cheque de esta semana. Entonces, no hay problema si esta semana no pago, ¿o no? No, señora. ¿Y cómo sé yo para poder solicitar una cita? ¿Para confirmar que sí está activa la próxima semana? Bueno, yo sé que tengo que volver a llamar, pero que si quiero pedir cita, ¿que tengo que esperar, a la otra semana? Yo le recomendaría eso, sí. Si quiere puede llamar y hacer una cita para el miércoles en adelante, miércoles o viernes, en tres o tres días, para que llame a verificar si ya está activa. De esa manera simplemente puede llamar a confirmar la cita. Pero en estos momentos no le podría verificar si está o no va a estar activo la próxima semana porque primero tenemos que recibir el pago. Usualmente, los pagos se reciben lunes, martes o miércoles, dependiendo en cuándo sea que los recibiéramos, dependería en cuánto estaría activa. Pero digamos, por ejemplo, que el pago suyo se recibió un miércoles y que usted hace una cita dental para el martes. Siempre y cuando al final de la semana se active la aseguranza, usted estaría bien, todavía usted la aseguranza estaría cubriendo esa cita del martes, porque los pagos son para la semana de lunes a un domingo. O sea, no sé en qué momento... ¿Dígame? ¿Y si yo lo pago ahorita, que ya esta semana ya está acabado? Si pague esta semana, lo único que podría pagar es esta semana hasta el domingo. No le puedo coger pagos por adelantados. Ya que la semana se acabó, si del lunes al jueves usted no vio a ningún oculista o dentista, solamente estaría básicamente pagando para los servicios de este viernes, sábado y domingo. O sea, ¿y si a mí me hicieran descuento de una semana, o sea, se va a cobrar? Sería la semana que viene, esta, no importa, yo no traiga pagado. Correcto, sí. Entonces, ¿cuando tengo cuántas semanas me dices sin pagar lo que me...? Porque la otra vez también me pasó lo mismo, yo pedí vacaciones y me desactivaron sin yo saber. Sí, después de cuatro semanas consecutivas. Ahora, digamos que, Dios no los quiera, te dure esas cuatro semanas y en la quinta la

desactivan, que la vendría poniendo a usted. Ya sabemos que esta semana que viene, con Dios mediante, tendría seguro. Digamos que ya para comenzar de marzo usted pierde cobertura y para que para comenzar o terminar de marzo o comenzar y abrir, usted comienza a trabajar de nuevo. Una vez que comience a trabajar de nuevo, puede simplemente llamarnos a reinstalar la póliza, que significaría que nosotros simplemente pudiéramos... Sorry, disculpe. Pusieron la orden para que se reactivara la misma póliza que usted tenía antes de hacer plan dental y de visión para usted y los niños de nuevo. Si usted va a hacer cambios a la póliza, sería cuando tendría que esperar a tener un periodo abierto. Pero siempre y cuando usted tenga una empleada que todavía activamente está trabajando y simplemente quiere los mismos planes que tenía antiguamente, puede reinstalarlos de nuevo. Y me dijiste que por lo menos yo trabajé, cobré hoy, y queda la semana esta para la que viene, ¿verdad? Para el pago. Sí. Y supongamos que si el otro viernes no cobro, ya para la otra no tengo entonces cómo pagarla. Correcto, sí. Si para la semana del 27 al 2 no recibe, no ve que le hicieron la deducción del pago, significa que para la semana del 3 al 9 no va a estar activa. Bueno, pero me imagino que es porque ahí veo la deducción. Correcto, sí. Para la próxima semana que viene, el lunes 27, va a estar activa, porque ya dijo que vio la deducción de los tres de cuarenta y nueve. Ok. Le voy a explicar esto a mi jefa, porque ellos como que no saben muy bien cómo es la cosa. Sí, lamentablemente, la mayoría de los empleados de las agencias temporales no están educados o entrenados en la aseguranza médica de ellos, dado a que la compañía de ellos tiene a otra compañía que somos nosotros como administradores de la aseguranza. Se supone que los empleados de las agencias de empleo, cuando empleados como usted tienen preguntas sobre la cobertura, le den el número de nosotros y lo dirigieran a llamarnos a nosotros, no darles respuestas de esa manera. Lamentablemente, son cosas que pueden pasar en cualquier compañía, créanme, lo que todavía lo vemos en estos días, pero gracias a Dios que pude aclarar el problema. No, ellos no me dieron respuesta, ellos me dijeron que yo tenía que llamar. A ver por qué me llegó el mensaje que me llegó, porque ellos no pueden llamar, ellos me dieron así. Ok. Bueno, está bien. Ok, corazón, cualquier pregunta que tengas, estamos abiertos lunes a viernes de ocho a 8 p. M. A ocho p. M. Tiempo oeste. Ok, gracias. No hay de qué. Espero que tenga buen día y gracias por su tiempo el día de hoy. Adiós.

Conversation Format

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

Speaker speaker_1: Tres primeras beneficiarias. Acá mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker_2: Hola, buenos días. Este... Ah, que a mí me llegó un mensaje ayer que tenía una semana atrasada, pero como mi... ¿Cómo es que...? El staff aquí es el que lo paga. Yo llamé a preguntar y me dijeron eso. Entonces, ahora ellos me están diciendo que cuánto es que debo y que si yo lo-- o sea, que yo, que yo lo pague, pero necesito una factura, algo así, donde diga que yo pague visión dental y que pague tanto para enseñárselo a ellos. A que ellos me devuelvan mi-- la plata, pues.

Speaker speaker_1: Estoy un ochenta por ciento segura de que hubo un malentendido en algún momento en esta situación. Para asegurarnos que estemos todos en la misma página y encontremos su cuenta, ¿con cuál agencia temporal trabaja?

Speaker speaker_2: HSS.

Speaker speaker_1: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_2: 7887.

Speaker speaker_1: Apellido.

Speaker speaker_2: Hernández.

Speaker speaker_1: Para asegurarme de que he entrado a mi cuenta correcta, sería tan amable de verificar su dirección y su fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker_2: Eh, diez, siete, doce, Hobby Circle. Apartamento tres, cero, cinco, tres, ocho, tres, seis. ¿Y qué más me dicen? Ah, cero, nueve, cero, seis, ocho, dos.

Speaker speaker_1: Tenemos el número de contacto cuatro, cero, siete, seis, cuatro, cero, nueve, siete, cuatro, seis?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Correo electrónico A_hernandez406@hotmail.com?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Ok. Señora Hernández, basado en el estado de su cuenta y las notas que están en ella, yo de mi parte le voy a decir cuáles estado es. Si en algún momento la información que le voy a dar no concuerda en lo que le dieron ayer o en el perspectiva que usted tenía, qué era lo que usted tenía que hacer en la cuenta, por favor, déjeme usted saber ya al final de la explicación. Para esta semana nosotros no recibimos pago para los beneficios de enero veinte hasta el veintiséis. Es posible de que o usted no fue a trabajo en algún momento o sus horas no dieron el total que se requiere para que se le pueda hacer la deducción. Solamente HSS tiene acceso a su cheque. Por alguna razón, el sistema de ellos no mandó esa deducción. Usted tiene la opción de hacer un pago, no es mandatorio. Si usted hace un pago de su bolsillo, HSS no le estaría haciendo un reembolso, dado a que usted está voluntariamente pagando de su bolsillo por su semana de cobertura. ¿Eso era lo que me estaba diciendo?

Speaker speaker_2: Sí, pero si yo lo pago, ¿usted me darían una factura donde dice que yo estoy pagando eso?

Speaker speaker_1: Sí, correcto. Pero no le puede pedir un reembolso a nadie por ese pago. Nosotros haremos...

Speaker speaker_2: Eso fue lo que me dijeron ellos.

Speaker speaker_1: Ok. No sé en qué lugar si fueron nosotros o HSS que dio la mala información. Si usted hace un pago para esa semana de cobertura, usted no le puede pedir

absolutamente a nadie un reembolso, ni a HSS ni a nosotros, porque usted está voluntariamente queriendo pagar esta semana de cobertura. A lo que me refiero cuando digo que no es obligatorio es a lo siguiente: la póliza suya solamente se va a ver afectada negativamente cuando no se recibe pago si hay cuatro semanas consecutivas donde no se está recibiendo ese pago, porque a la quinta el sistema lo va a tomar como que usted ya no está trabajando, con su agencia temporal y cancelaría su póliza. Pero digamos que si usted se queda esta semana en rojo sin pago y ya el próximo lunes veintisiete se hace activa de nuevo, eso no la va a afectar negativamente a usted, a menos de que usted haya necesitado que se le pague algún servicio dental o de visión durante esta semana de cobertura.

Speaker speaker_2: O sea, si yo no pago esta, pero la que viene sí, no hay problema.

Speaker speaker_1: Correcto. Si ya para el lunes veintisiete o el miércoles veintinueve, porque usualmente los pagos los recibimos de lunes a miércoles, recibimos el pago para la próxima semana, eso de ninguna manera le va a afectar a usted negativamente, a menos de que en algún momento del veinte al veintiséis usted haya tenido alguna cita de visión odental que necesite que sea cubierta. Pero eso no le va a afectar a usted negativamente ni en el sentido de la aseguranza o en el sentido del trabajo.

Speaker speaker_2: Y ahora digo yo, ¿cómo hacé yo? Porque, o sea, porque la verdad que tengo tres semanas sin ir. Pero por lo menos hoy cobré y ahí me aparece la deducción de, del seguro. ¿Este qué sería? ¿La semana que viene?

Speaker speaker_1: Veamos. Deme un momento, no me acuerdo dónde fue que puse esa información que usualmente nos guía en saber cuál semana cubre qué. Mmm, ¿dónde está? Porque si no me equivoco, se guarda una semana en fondo y la próxima semana es que se paga. Pero quiero reverificar con la información que tenemos guardada sobre eso.

Speaker speaker_2: Sí, porque entonces hoy cobré y yo veo que ahí dice que está la deducción.

Speaker speaker_1: Sí, para la semana-

Speaker speaker_2: Que viene no sé si voy a ir, porque es que no he ido porque los-- como está bajo no me han dado hora, perdón.

Speaker speaker_1: Ok. Pero aquí acabo de verificar que-

Speaker speaker_2: Me pagaron un bono y por eso veo que está ahí la deducción.

Speaker speaker_1: Ok. Yo veo aquí en el sistema que me dice que si ve una deducción en la semana que le he sido el cheque, la siguiente semana es la cobertura que se está cubriendo. So se supone que para enero 27 hasta febrero dos, usted debería de estar activa con esa deducción que vio en el cheque de esta semana. Entonces, no hay problema si esta semana no pago, ¿o no? No, señora.

Speaker speaker_2: ¿Y cómo sé yo para poder solicitar una cita?

Speaker speaker_1: ¿Para confirmar que sí está activa la próxima semana?

Speaker speaker_2: Bueno, yo sé que tengo que volver a llamar, pero que si quiero pedir cita, ¿que tengo que esperar, a la otra semana?

Speaker speaker_1: Yo le recomendaría eso, sí. Si quiere puede llamar y hacer una cita para el miércoles en adelante, miércoles o viernes, en tres o tres días, para que llame a verificar si ya está activa. De esa manera simplemente puede llamar a confirmar la cita. Pero en estos momentos no le podría verificar si está o no va a estar activo la próxima semana porque primero tenemos que recibir el pago. Usualmente, los pagos se reciben lunes, martes o miércoles, dependiendo en cuándo sea que los recibiéramos, dependería en cuánto estaría activa. Pero digamos, por ejemplo, que el pago suyo se recibió un miércoles y que usted hace una cita dental para el martes. Siempre y cuando al final de la semana se active la aseguranza, usted estaría bien, todavía usted la aseguranza estaría cubriendo esa cita del martes, porque los pagos son para la semana de lunes a un domingo. O sea, no sé en qué momento... ¿Dígame?

Speaker speaker_2: ¿Y si yo lo pago ahorita, que ya esta semana ya está acabado?

Speaker speaker_1: Si pague esta semana, lo único que podría pagar es esta semana hasta el domingo. No le puedo coger pagos por adelantados. Ya que la semana se acabó, si del lunes al jueves usted no vio a ningún oculista o dentista, solamente estaría básicamente pagando para los servicios de este viernes, sábado y domingo.

Speaker speaker_2: O sea, ¿y si a mí me hicieran descuento de una semana, o sea, se va a cobrar? Sería la semana que viene, esta, no importa, yo no traiga pagado.

Speaker speaker_1: Correcto, sí.

Speaker speaker_2: Entonces, ¿cuando tengo cuántas semanas me dices sin pagar lo que me...? Porque la otra vez también me pasó lo mismo, yo pedí vacaciones y me desactivaron sin yo saber.

Speaker speaker_1: Sí, después de cuatro semanas consecutivas. Ahora, digamos que, Dios no los quiero, te dure esas cuatro semanas y en la quinta la desactivan, que la vendría poniendo a usted. Ya sabemos que esta semana que viene, con Dios mediante, tendría seguro. Digamos que ya para comenzar de marzo usted pierde cobertura y para que para comenzar o terminar de marzo o comenzar y abrir, usted comienza a trabajar de nuevo. Una vez que comience a trabajar de nuevo, puede simplemente llamarnos a reinstalar la póliza, que significaría que nosotros simplemente pudiéramos... Sorry, disculpe. Pusieron la orden para que se reactivara la misma póliza que usted tenía antes de hacer plan dental y de visión para usted y los niños de nuevo. Si usted va a hacer cambios a la póliza, sería cuando tendría que esperar a tener un periodo abierto. Pero siempre y cuando usted tenga una empleada que todavía activamente está trabajando y simplemente quiere los mismos planes que tenía antiguamente, puede reinstalarlos de nuevo.

Speaker speaker_2: Y me dijiste que por lo menos yo trabajé, cobré hoy, y queda la semana esta para la que viene, ¿verdad? Para el pago.

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_2: Y supongamos que si el otro viernes no cobro, ya para la otra no tengo entonces cómo pagarla.

Speaker speaker_1: Correcto, sí. Si para la semana del 27 al 2 no recibe, no ve que le hicieron la deducción del pago, significa que para la semana del 3 al 9 no va a estar activa.

Speaker speaker_2: Bueno, pero me imagino que es porque ahí veo la deducción.

Speaker speaker_1: Correcto, sí. Para la próxima semana que viene, el lunes 27, va a estar activa, porque ya dijo que vio la deducción de los tres de cuarenta y nueve.

Speaker speaker_2: Ok. Le voy a explicar esto a mi jefa, porque ellos como que no saben muy bien cómo es la cosa.

Speaker speaker_1: Sí, lamentablemente, la mayoría de los empleados de las agencias temporales no están educados o entrenados en la aseguranza médica de ellos, dado a que la compañía de ellos tiene a otra compañía que somos nosotros como administradores de la aseguranza. Se supone que los empleados de las agencias de empleo, cuando empleados como usted tienen preguntas sobre la cobertura, le den el número de nosotros y lo dirigieran a llamarnos a nosotros, no darles respuestas de esa manera. Lamentablemente, son cosas que pueden pasar en cualquier compañía, créanme, lo que todavía lo vemos en estos días, pero gracias a Dios que pude aclarar el problema.

Speaker speaker_2: No, ellos no me dieron respuesta, ellos me dijeron que yo tenía que llamar. A ver por qué me llegó el mensaje que me llegó, porque ellos no pueden llamar, ellos me dieron así.

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_2: Bueno, está bien.

Speaker speaker_1: Ok, corazón, cualquier pregunta que tengas, estamos abiertos lunes a viernes de ocho a 8 p. M. A ocho p. M. Tiempo oeste.

Speaker speaker_2: Ok, gracias.

Speaker speaker_1: No hay de qué. Espero que tenga buen día y gracias por su tiempo el día de hoy. Adiós.