

## Transcript: Franchesca

**Baez-6623457116864512-6539770752843776**

### Full Transcript

Gracias. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? ¿Estás acompañada de TRC? No, mi vida. Nosotros somos Benefaction, los administradores de las agencias temporales de empleo para la aseguranza médica de ellos. Sí administramos los beneficios médicos de TRC, pero solamente esa parte del proceso de ellos. Oh, porque ayer me llamaron de este número alguien que hablaba inglés y yo no, no hablo mucho inglés. Yo le dije que si podía mandarme un correo con la información de... de, este, de lo que necesitaba. ¿Usted llenó una aplicación en algún momento con TRC? Ajá. Okey, déjeme chequear la cuenta. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social y el apellido? Deme un segundo. Los últimos cinco dígitos de mi seguro social son sesenta y dos, cuarenta y uno, y mi apellido es Polanco. Ok, ¿me puede verificar su dirección y fecha de nacimiento? Para asegurarme- 100 December Drive en la ubicación y, y mi fecha de nacimiento es septiembre cuatro del 2005. Tenemos el mismo número de comunicación, el mismo con el que me llamó siete, cero, seis, nueve, uno, dos, veintinueve treinta y cinco con su correo de mariani cero cuatro cero arroba acloud punto com. Mmm. Mmm. Okey. La llamaron ayer porque nosotros estábamos procesando los formularios de inscripción en la aseguranza médica que TRC ofrece y el que usted llenó marzo de 2020 había seleccionado uno, dos, tres, cuatro, cinco planes, pero también dijo que no quería participar. Yo le estaba llamando era para verificar con usted que usted no quería la factura y que no fue un error en el sistema. No, la aseguranza sí la quiero, pero yo lo que decliné fueron algunas opciones que yo no quería. Pensé que lo había hecho así. Ok. ¿Usted sabe cuáles planes son los que quiere estar inscrita? Sí, son el dental, visual. Eh, espérame solo un segundo, que yo tomo una screenshot. Ok. Eh, yo puse el seguro normal porque me gusta que tienen tres, que es el estándar, el plus y el regular, ¿verdad? Correcto. El que usted seleccionó, el de siete noventa y siete, ese es un plan que solamente es preventivo. Ah, bueno, pues me gustaría cambiarlo para el estándar o lo tenía que hacer yo desde la app o ustedes lo pueden hacer. No, corazón, yo lo puedo procesar aquí. Ok, pues, cambiarlo por el estándar y, pues, me quedaría con el seguro dental... Pero veo que también habías elegido de vida y grupo de accidente. ¿Todavía querías esos dos o solamente el dental, visión y médico? El dental, visión, médico y el de vida. Y el de accidentes. Okey. Y todos los habías seleccionado para el empleado solamente, ¿correcto? ¿Para qué? Para el empleado solamente, queriendo decir que no querías cubrir a un esposo o niños. Ah, exacto. Muy bien. Entonces, con esos planes que vendría siendo el VIP Standard para el plan médico, el de dental, el de visi-- el seguro de vida y el de grupo de accidentes, serían veintisiete pesos con cuarenta y tres centavos cada cheque. ¿Autorizas que TRC te haga esta deducción cuando comiences a trabajar? Sí, por supuesto. ¿Y necesitas que te diga la información de algunos de los planes en los que te inscribas? Eh, ¿cómo? Sí. ¿Necesitas que te dé la información de algunos de esos planes en los que te esté

inscribiendo? Eh, si puede, me parecería bien para saber más. Me la vi. Okey. Para el plan dental y de visión solo ofrecen una opción. Para tu plan dental estarías cubierta con el máximo de servicios de quinientos dólares al año. Estarían cubriendo los servicios preventivos a cien por ciento, los servicios básicos, restauradores básicos y tus radiografías a un ochenta por ciento, y tendrías un deducible de cincuenta dólares. Okey. Entonces, con el de visión, ese trabaja con copagos. Para los ensambles de la vista, tu copago sería diez dólares, para los lentes y marcos sería veinticinco dólares. No pagarías nada por el montaje de los lentes de contacto, dado que tu copago es cero, y cada año lo que te darían para los marcos sería ciento treinta dólares. Okey. En el plan de vida estarías cubierta por veinte mil dólares hasta la edad de sesenta y cuatro. Una vez que tengas sesenta y cinco, los veinte mil dólares estarían bajando un veinticinco por ciento y seguiría haciendo lo mismo cada cinco años. Okey. Y por último, que vendría siendo tu plan médico, el VIP Standard, las prescripciones la tienen con la compañía de PharmaVal. Ellos trabajan con un sistema de escaleras que sería diez, veinte o treinta dólares para los medicamentos genéticos. Dependiendo en dónde caldría el tuyo, sería eso lo que pagues del bolsillo. También te viene incluyendo un paquete de emergen-- digo, urgencias, disculpa, de urgencias virtual. Y los servicios que estaría cubriendo sería la admisión al hospital, cubriría quinientos dólares de la factura una vez al año. Las hospitalizaciones estarían cubiertas cincuenta dólares de la factura cada día por treinta días al año. Si la cirugía es en el hospital, centro hospitalario o un centro de cirugía, sería cubierta doscientos cincuenta dólares de la factura una vez al año. Y si esa cirugía es en el consultorio de un médico, sería ciento veinticinco de la factura, dos veces al año. Para sala de emergencias se cubrirían cincuenta dólares de la factura por día, dos veces al año. Para el centro de atención de urgencias, al igual que las oficinas del médico, cada una está cubierta por cincuenta dólares por día de la factura, cuatro veces al año. La facilidad de terapia, ya sea física, de habla u ocupacional, estaría cubierta a treinta dólares de la factura, cuatro veces al año. Pruebas de imágenes médicas estarían cubiertas a cien dólares por día, una vez al año. Estudios avanzados o pruebas de seguimiento estarían cubiertos a veinticinco dólares, una vez al año de la factura. Al igual que también los beneficios de sus medicamentos recetarios para paciente ambulatorio estarían cubiertos diez dólares de la factura, quince días al año. Y, por último, la ambulancia por tierra estaría cubierta a quinientos dólares de la factura y cien dólares de la factura por aire, una vez al año. E incluso, te viene trayendo también una cláusula de enfermedades críticas con este plan. Eso sería todo lo que el VIP Standard le estaría cubriendo. Entonces, ¿el VIP Plus cuánto sería? ¿Cuál sería la diferencia con el VIP Plus? El VIP Plus costaría treinta y uno setenta y uno. La diferencia sería que con el Plus te estarían cubriendo la unidad de cuidados intensivos, te darían doscientos dólares de la factura por día, veinte días al año. Para rehabilitación le estarían dando cincuenta dólares por día de la factura, treinta días al año, al igual que le estaría cubriendo las cirugías preventivas, si es en el hospital, el centro hospitalario o centro de cirugías, se cubrirían mil dólares de la factura una vez al año. Y si esa cirugía preventiva es en el consultorio de un médico, estaría siendo cincuenta dólares por vía de la factura una vez al año. A comparación de los otros beneficios que te está dando el VIP Standard serían... Déjeme verificar que son todos... Sí. Básicamente, los otros beneficios que el VIP Standard te pro-- te está cubriendo, que te acabo de decir todo eso, la cuenta en total estaría siendo doble de cobertura con el Plus, a comparación del Standard. Ok. Pues me lo podrías cambiar al Plus. Perdí-- Lo siento. No, no se preocupe. Entonces, vamos a hacer el

VIP Plus con el dental, el de visión, el plan de vida y el grupo de accidentes, ¿verdad? Ajá. Ok, entonces va a ser en vez de los veintisiete cuarenta y tres, sería cuarenta y uno con cuarenta y un centavos de cada cheque. Autorizas que CRC te haga esta deducción cuando comiences a trabajar. Sí, lo autorizo. Sí, todo listo. ¿A quién te gustaría poner como tu beneficiario? Si, Dios no lo quiere, algo te pasa, ¿a quién le estarían dando el-- el dinero del beneficio de vida? A mi mamá. ¿Y cuál es el nombre de ella y apellido? Noryn, con Y, Polanco. Sería N-O-R-E-L-Y-N . Muy bien. Cuando comiences a trabajar, deja que pase de una a dos semanas para que te comiencen a hacer las deducciones. Y una vez tú veas la primera deducción, siguiente lunes sería que la póliza se va a hacer activa y esa misma semana de activación, lunes, sería cuando te enviarían las tarjetas de beneficio por el correo. Ok, está bien. ¿Tiene alguna otra pregunta sobre esto? No, eso es todo. Muchas gracias. Por supuesto. Entonces, para el futuro, cualquier cosa que tenga que ver con tu aseguranza sería el número que llamaste hoy, a nosotros con quien hablarías y cualquier cosa sobre tu pago o el empleo sería ya con ellos directamente. Ok. Pues eso es todo. Muchas gracias. Que tenga un buen día. Gracias, igual. Que tenga buen día y gracias por habernos dado una llamada para atrás. De nada. Bye. Adiós .

## **Conversation Format**

Speaker speaker\_0: Gracias. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_1: ¿Estás acompañada de TRC?

Speaker speaker\_0: No, mi vida. Nosotros somos Benefaction, los administradores de las agencias temporales de empleo para la aseguranza médica de ellos. Sí administramos los beneficios médicos de TRC, pero solamente esa parte del proceso de ellos.

Speaker speaker\_1: Oh, porque ayer me llamaron de este número alguien que hablaba inglés y yo no, no hablo mucho inglés. Yo le dije que si podía mandarme un correo con la información de... de, este, de lo que necesitaba.

Speaker speaker\_0: ¿Usted llenó una aplicación en algún momento con TRC?

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Okey, déjeme chequear la cuenta. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social y el apellido?

Speaker speaker\_1: Deme un segundo. Los últimos cinco dígitos de mi seguro social son sesenta y dos, cuarenta y uno, y mi apellido es Polanco.

Speaker speaker\_0: Ok, ¿me puede verificar su dirección y fecha de nacimiento? Para asegurarme-

Speaker speaker\_1: 100 December Drive en la ubicación y, y mi fecha de nacimiento es septiembre cuatro del 2005.

Speaker speaker\_0: Tenemos el mismo número de comunicación, el mismo con el que me llamó siete, cero, seis, nueve, uno, dos, veintinueve treinta y cinco con su correo de mariani cero cuatro cero arroba acloud punto com.

Speaker speaker\_1: Mmm.

Speaker speaker\_0: Mmm. Okey. La llamaron ayer porque nosotros estábamos procesando los formularios de inscripción en la aseguranza médica que TRC ofrece y el que usted llenó marzo de 2020 había seleccionado uno, dos, tres, cuatro, cinco planes, pero también dijo que no quería participar. Yo le estaba llamando era para verificar con usted que usted no quería la factura y que no fue un error en el sistema.

Speaker speaker\_1: No, la aseguranza sí la quiero, pero yo lo que decliné fueron algunas opciones que yo no quería. Pensé que lo había hecho así.

Speaker speaker\_0: Ok. ¿Usted sabe cuáles planes son los que quiere estar inscrita?

Speaker speaker\_1: Sí, son el dental, visual. Eh, espérame solo un segundo, que yo tomo una screenshot. Ok. Eh, yo puse el seguro normal porque me gusta que tienen tres, que es el estándar, el plus y el regular, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Correcto. El que usted seleccionó, el de siete noventa y siete, ese es un plan que solamente es preventivo.

Speaker speaker\_1: Ah, bueno, pues me gustaría cambiarlo para el estándar o lo tenía que hacer yo desde la app o ustedes lo pueden hacer.

Speaker speaker\_0: No, corazón, yo lo puedo procesar aquí.

Speaker speaker\_1: Ok, pues, cambiarlo por el estándar y, pues, me quedaría con el seguro dental...

Speaker speaker\_0: Pero veo que también habías elegido de vida y grupo de accidente. ¿Todavía querías esos dos o solamente el dental, visión y médico?

Speaker speaker\_1: El dental, visión, médico y el de vida. Y el de accidentes.

Speaker speaker\_0: Okey. Y todos los habías seleccionado para el empleado solamente, ¿correcto?

Speaker speaker\_1: ¿Para qué?

Speaker speaker\_0: Para el empleado solamente, queriendo decir que no querías cubrir a un esposo o niños.

Speaker speaker\_1: Ah, exacto.

Speaker speaker\_0: Muy bien. Entonces, con esos planes que vendría siendo el VIP Standard para el plan médico, el de dental, el de visi- el seguro de vida y el de grupo de accidentes, serían veintisiete pesos con cuarenta y tres centavos cada cheque. ¿Autorizas que TRC te haga esta deducción cuando comiences a trabajar?

Speaker speaker\_1: Sí, por supuesto.

Speaker speaker\_0: ¿Y necesitas que te diga la información de algunos de los planes en los que te inscribas?

Speaker speaker\_1: Eh, ¿cómo?

Speaker speaker\_0: Sí. ¿Necesitas que te dé la información de algunos de esos planes en los que te esté inscribiendo?

Speaker speaker\_1: Eh, si puede, me parecería bien para saber más.

Speaker speaker\_0: Me la vi. Okey. Para el plan dental y de visión solo ofrecen una opción. Para tu plan dental estarías cubierta con el máximo de servicios de quinientos dólares al año. Estarían cubriendo los servicios preventivos a cien por ciento, los servicios básicos, restauradores básicos y tus radiografías a un ochenta por ciento, y tendrías un deducible de cincuenta dólares.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_0: Entonces, con el de visión, ese trabaja con copagos. Para los ensambles de la vista, tu copago sería diez dólares, para los lentes y marcos sería veinticinco dólares. No pagarías nada por el montaje de los lentes de contacto, dado que tu copago es cero, y cada año lo que te darían para los marcos sería ciento treinta dólares.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_0: En el plan de vida estarías cubierta por veinte mil dólares hasta la edad de sesenta y cuatro. Una vez que tengas sesenta y cinco, los veinte mil dólares estarían bajando un veinticinco por ciento y seguiría haciendo lo mismo cada cinco años.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_0: Y por último, que vendría siendo tu plan médico, el VIP Standard, las prescripciones la tienen con la compañía de PharmaVal. Ellos trabajan con un sistema de escaleras que sería diez, veinte o treinta dólares para los medicamentos genéticos. Dependiendo en dónde caldría el tuyo, sería eso lo que pagues del bolsillo. También te viene incluyendo un paquete de emergen-- digo, urgencias, disculpa, de urgencias virtual. Y los servicios que estaría cubriendo sería la admisión al hospital, cubriría quinientos dólares de la factura una vez al año. Las hospitalizaciones estarían cubiertas cincuenta dólares de la factura cada día por treinta días al año. Si la cirugía es en el hospital, centro hospitalario o un centro de cirugía, sería cubierta doscientos cincuenta dólares de la factura una vez al año. Y si esa cirugía es en el consultorio de un médico, sería ciento veinticinco de la factura, dos veces al año. Para sala de emergencias se cubrirían cincuenta dólares de la factura por día, dos veces al año. Para el centro de atención de urgencias, al igual que las oficinas del médico, cada una está cubierta por cincuenta dólares por día de la factura, cuatro veces al año. La facilidad de terapia, ya sea física, de habla u ocupacional, estaría cubierta a treinta dólares de la factura, cuatro veces al año. Pruebas de imágenes médicas estarían cubiertas a cien dólares por día, una vez al año. Estudios avanzados o pruebas de seguimiento estarían cubiertos a veinticinco dólares, una vez al año de la factura. Al igual que también los

beneficios de sus medicamentos recetarios para paciente ambulatorio estarían cubiertos diez dólares de la factura, quince días al año. Y, por último, la ambulancia por tierra estaría cubierta a quinientos dólares de la factura y cien dólares de la factura por aire, una vez al año. E incluso, te viene trayendo también una cláusula de enfermedades críticas con este plan. Eso sería todo lo que el VIP Standard le estaría cubriendo.

Speaker speaker\_2: Entonces, ¿el VIP Plus cuánto sería? ¿Cuál sería la diferencia con el VIP Plus?

Speaker speaker\_0: El VIP Plus costaría treinta y uno setenta y uno. La diferencia sería que con el Plus te estarían cubriendo la unidad de cuidados intensivos, te darían doscientos dólares de la factura por día, veinte días al año. Para rehabilitación le estarán dando cincuenta dólares por día de la factura, treinta días al año, al igual que le estaría cubriendo las cirugías preventivas, si es en el hospital, el centro hospitalario o centro de cirugías, se cubrirían mil dólares de la factura una vez al año. Y si esa cirugía preventiva es en el consultorio de un médico, estaría siendo cincuenta dólares por vía de la factura una vez al año. A comparación de los otros beneficios que te está dando el VIP Standard serían... Déjeme verificar que son todos... Sí. Básicamente, los otros beneficios que el VIP Standard te pro-- te está cubriendo, que te acabo de decir todo eso, la cuenta en total estaría siendo doble de cobertura con el Plus, a comparación del Standard.

Speaker speaker\_2: Ok. Pues me lo podrías cambiar al Plus. Perdí-- Lo siento.

Speaker speaker\_0: No, no se preocupe. Entonces, vamos a hacer el VIP Plus con el dental, el de visión, el plan de vida y el grupo de accidentes, ¿verdad?

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_0: Ok, entonces va a ser en vez de los veintisiete cuarenta y tres, sería cuarenta y uno con cuarenta y un centavos de cada cheque. Autorizas que CRC te haga esta deducción cuando comiences a trabajar.

Speaker speaker\_2: Sí, lo autorizo.

Speaker speaker\_0: Sí, todo listo. ¿A quién te gustaría poner como tu beneficiario? Si, Dios no lo quiere, algo te pasa, ¿a quién le estarán dando el-- el dinero del beneficio de vida?

Speaker speaker\_2: A mi mamá.

Speaker speaker\_0: ¿Y cuál es el nombre de ella y apellido?

Speaker speaker\_2: Noryn, con Y, Polanco. Sería N-O-R-E-L-Y-N .

Speaker speaker\_0: Muy bien. Cuando comiences a trabajar, deja que pase de una a dos semanas para que te comiencen a hacer las deducciones. Y una vez tú veas la primera deducción, siguiente lunes sería que la póliza se va a hacer activa y esa misma semana de activación, lunes, sería cuando te enviarían las tarjetas de beneficio por el correo.

Speaker speaker\_2: Ok, está bien.

Speaker speaker\_0: ¿Tiene alguna otra pregunta sobre esto?

Speaker speaker\_2: No, eso es todo. Muchas gracias.

Speaker speaker\_0: Por supuesto. Entonces, para el futuro, cualquier cosa que tenga que ver con tu aseguranza sería el número que llamaste hoy, a nosotros con quien hablarías y cualquier cosa sobre tu pago o el empleo sería ya con ellos directamente.

Speaker speaker\_2: Ok. Pues eso es todo. Muchas gracias. Que tenga un buen día.

Speaker speaker\_0: Gracias, igual. Que tenga buen día y gracias por habernos dado una llamada para atrás.

Speaker speaker\_2: De nada. Bye.

Speaker speaker\_0: Adiós .