

## Transcript: Franchesca

**Baez-6721354522902528-6731195735818240**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, buenas tardes. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? Hola, Francesca. Mira, estoy llamando porque yo soy empleada de Associates Health y estoy llamando de la cobertura de seguros. Me dijo para inscribirse en el seguro. Ajá. ¿En cuál agencia temporal trabaja? En Associates Health. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Eh... Mmm, siete, dos, cero, seis. Disculpe. Siete, dos, cero, seis. Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento. Que le verifique, ¿dónde? ¿Cómo así? Que verifique su dirección y fecha de nacimiento. Ah, ¿que te confirme? Eh... Mi fecha de nacimiento es 02/21/91. ¿Y qué fue lo otro? Su dirección. 3622 Inate Circle, eh... apartamento veinticuatro, Gran Island, Nebraska, 68803. Tenemos el número para contacto: cuatro, cero, siete, siete, dos, cuatro, dos, ocho, tres, tres. Sí, señora. Y tenemos su correo electrónico como su apellido.de.vargas@gmail.com. Sí, señora. ¿Y en cuáles planes te gustaría inscribirse? En el de cobertura de salud, el... VIP Choice, ese es, no sé. ¿Disculpe? ¿Cuál es el que tú tienes de salud? ¿Cuál es? ¿VIP Choice? Ella tiene el State Healthy, TMC Tailor X y VIP Choice. Eh, bueno, mira, yo llamé la semana pasada. Una chica me dijo, pero yo no sé cuál sería, que tengo que ser uno que yo fuera al, al especialista directamente, sin tener que ir al primario. Me dijo que yo tenía que pagar dieciocho con cuarenta y dos por eso. Y si agrego a mi hijo, son veinticuatro con treinta y uno. No sé cuál sería. El de dieciocho cuarenta y dos es de Stay Healthy, pero ese plan solamente es preventivo. No le va a cubrir los servicios de indemnización hospitalaria, al igual que el plan requiere red. ¿Y cuánto me sugiere? Yo no puedo legalmente sugerirle ningún plan, todo depende en cuáles son las necesidades suyas, dado que la línea es clavada. Bueno, pero es que no sé qué plan usted ofrece. Yo lo que estoy buscando un plan que yo pueda ir al ginecólogo y me deja el pediatra. Y en caso de que si vayamos a la emergencia, pues tenga algún, algún cubrimiento. Y saber qué cubre el ginecólogo, si me cubre algún estudio. Igual a mi hijo, si les cubre algún análisis, algo que le vayan a hacer de rutina. Nosotras solamente somos administradores de la aseguranza médica. Somos limitados en la información que tenemos. Lo que le puedo decir basado en las necesidades que usted necesite, es que todo depende si esas necesidades tendrían siendo preventivas o no. Por ejemplo, si usted fuera inscrita en el plan VIP Choice, sí le va a cubrir los servicios de la sala de emergencias, al igual que la oficina del médico. Lo único viene siendo es que el físico que le preguntan a uno que se haga anual para la escuela de los niños no estaría cubierto bajo ese plan, dado a que eso es un servicio preventivo. Eso, solamente eso lo cubría el Stay Healthy. Ok. Y, por ejemplo, si yo escijo el VIP Choice, que tú me dice que me cubre todo eso, pero no me cubre el, el, el escaneo ginecológico, eh, ¿cuánto yo pagaría por eso mensual? ¿O se maneja así como-- Por el VI-- por el VIP Choice, si fuera para usted sola, quince con setenta y tres, y si fuera usted y el niño, sería veinticuatro

treinta y uno. Lo que usted también puede hacer, si desea, es que-- Dame un momento, ¿tú me estás dando el monto individual o por los dos? ¿Cómo así? ¿Por usted y el niño o por usted sola? Ajá. Los veinticuatro dólares, ¿tú me estás diciendo que solamente será mi hijo o yo y mi hijo? Corazón, de la manera que la aseguranza funciona es que el niño no puede estar solo, dado a que estos beneficios te lo están dando por medio de un cuidador. Sí, mi amor- Pero los veinticuatro dólares que es incluirme yo y él. ¿Me deja terminar, por favor? Sí, señora, eso es lo que le estoy tratando de explicar. Como es un beneficio que se lo están dando por parte de su trabajo, de la única manera que un dependiente puede tener seguridad-- aseguranza es si usted está inscrita en el plan también. No hay ninguna manera de que el niño se inscriba solo porque no es empleado, es usted la empleada. O si usted va a ponerlo en dependiente, usted tiene que estar en el mismo plan que el dependiente. ¿Y ese plan que tú me estás diciendo que yo pagaría veinticuatro con cuánto? Veinticuatro con treinta y uno, que es el del VIP Choice. Ese yo puedo ir al, al ginecólogo directo sin pasar por un prime-- primario. No le sabría decir. La razón por la cual no le sé decir es porque si no me equivoco, usted está preguntando de si necesita referrals, referencias, para poder ir a un especialista como un ginecólogo. Eso yo no se lo sabría decir, no tenemos esa información en la guía de beneficios-- de beneficios. Si no me equivoco, puede ya hablar con la aseguranza directamente, pero si no me equivoco, eso es algo que la oficina del ginecólogo donde usted vaya le puede decir. Por lo que tengo entendido, hay ciertas oficinas que piden el referimiento y hay ciertas oficinas que no los requieren el referimiento. Ok, mira, ¿y quién? Entonces, usted me da el teléfono para llamarle todo el detalle del, del seguro, porque entonces yo no me puedo inscribir en algo que yo no sepa. Depende del plan en el cual usted se quiere inscribir, dado a que el VIP Choice está con una aseguranza y el Stay Healthy está con otra compañía diferente de aseguranza. Y es que le puedo dar los dos- Sí, es que, qué es lo que me, que es lo que me... cuál es la diferencia de ese con el otro. La diferencia es que el Stay Healthy solamente cubre servicios preventivos y no cubriría nada que tenga que ver con la indemnización hospitalaria y que el VIP Choice solamente cubre indemnización hospitalaria, que no cubriría nada preventivo. Tengo que cogerlos los dos entonces, porque uno es preventivo y el otro es para cosas hospitalarias, ¿no? Si deseé estar cubierta bajo los dos servicios, sí. ¿Me puede pasar el teléfono de cada uno, por favor? Dígame. ¿Me puede dar el teléfono de cada uno y yo llamar? Sí, señora. Me avisa cuando esté lista. Sí. El plan VIP Choice vendría siendo con American Public Life. Con América, ok. El número de ellos es ochocientos- Ajá. Dos, cinco, seis- Ajá. Ocho, seis, cero, seis. ¿Y el otro? Y el preventivo está con noventa de Grados. ¿Noventa? De Grados. Ok. El número es ochocientos... Ajá. Ocho, tres, tres. Ajá. Cuatro, dos, nueve, seis. Ajá. Opción número uno. Ok. Y una pregunta, ¿yo tengo que decirles de un-- de un plan específico para que ellos sepan a quién llamo o, o cómo le digo? ¿VIP Choice? ¿América? ¿Y le digo preventivo al noven-- al noventa de Grados? Sí, solamente tiene que pre-pre-preguntarle específicamente cuáles son el tipo de cita, al igual que el tipo de examen que usted quiere saber si está cubierto debajo de esos planes. ¿Y tú sabes...? ¿Ellos también me pueden decir la diferencia que yo pagaría si voy al, al ginecólogo y al pediatra? No, señora, porque eso todo tiene que ver con cuánto le estaría curren-- cobrando esa específica oficina. Ellos solamente le van a poder a-avisar de qué cubriría el plan, cuáles exámenes específicos del plan estaría cubriendo, cuánto cubrirían por tal plan. Digamos que el físico se quiere saber cuánto le van a cubrir de un físico y con qué frecuencia. Digamos que para el Pap smear que le hacen a uno cada dos o tres años, usted

preguntaría eso y ahí le podrían decir a usted con qué frecuencia estaría cubierto y si hay un monto específico que ellos cubrirían para ese examen. Ahora, ¿qué le cubrirían a usted, digamos, por ir a una oficina de pediatra para un físico para el niño? Ellos no le pueden decir eso. Eso solamente se lo puede decir la oficina donde está haciendo la cita. Mmm. Y si yo voy, por ejemplo, al ginecólogo, eh, el Papanicolaou, ¿ellos no-- ellos no pueden decir si lo cubre? Sí, le pueden decir si lo cubren. Lo que no le podrían decir es cuánto le costaría a usted el examen. Pero ellos sí le pueden decir si está o no está cubierto y, si ellos cubren una cierta cifra para ese examen, cuánto sería. Y, por ejemplo, si yo voy a la emergencia, ¿ellos me dicen cuánto me cubriría de emergencia? Sí, señora. Por lo que tengo entendido, el único plan que cubriría emergencias sería el VIP Choice, que aparece aquí, que le estarían cubriendo una cita al año y cincuenta dólares se cubrirían de esa cita y demás usted sería responsable. Ok, perfecto. Pero entonces ahora me he creado una confusión. Por ejemplo, si yo cojo el VIP Choice, eh, para mi hijo, para mí, yo ahí voy al pediatra y voy al ginecólogo. Si la-- si el doctor que yo iría lo, lo, lo, lo, lo acepta. Pero entonces, por ejemplo-- y puedo ir a la emergencia. Pero por ejemplo, si me voy con el pre-- el preventivo, ¿el preventivo ese si yo quiero hacerle un examen de... anual a mi hijo no me lo cubre o me lo cubre? El preventivo le cubriría el físico, dado a que es un examen preventivo. Lo único es que el Stay Healthy, que es el plan preventivo, tiene requisito de red. Mmm. Yo creo que entonces sería por el, el, el VIP Choice. Yo pagaría veinticuatro treinta y uno semanal o mensual. Semanal. Por los dos. ¿Y cuándo me empezarían a descontar? Dado a que usted se está inscribiendo por su periodo personal, debería de tomarse de una a dos semanas para que ellos comiencen las deducciones. Y una última pregunta, y, ah, cuando ya yo no trabaje con ese staffing que, por ejemplo, ya me fijen la oficina donde yo esté, ¿automáticamente se me cancela ese seguro? ¿Tengo que solicitar uno nuevo? Los servicios que nosotros manejamos solamente estarían disponibles para usted mientras esté trabajando con el staffing. Una vez usted deje de trabajar con ellos, usted puede hacer cuatro pagos en total de su bolsillo, pero a la quinta semana de que no se recibe un pago que sea de una deducción de un cheque que el staffing le está dando a usted, la póliza se cancelaría de ella misma. Usted podría seguir la cobertura con la compañía de Cobras si desea, hasta que le den la elegibilidad para los beneficios con el assignment que usted siga. Perfecto. Eh, está bien. Muchísimas gracias. Yo llamo, voy a, a llamar al VIP Choice y yo llamo para acá. Entendido. Estaríamos abiertos de ocho am a ocho pm tiempo este. Gracias. Bye. De nada. Adiós.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_1: Hola, buenas tardes. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Hola, Francesca. Mira, estoy llamando porque yo soy empleada de Associates Health y estoy llamando de la cobertura de seguros.

Speaker speaker\_1: Me dijo para inscribirse en el seguro.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: ¿En cuál agencia temporal trabaja?

Speaker speaker\_2: En Associates Health.

Speaker speaker\_1: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Eh... Mmm, siete, dos, cero, seis.

Speaker speaker\_1: Disculpe.

Speaker speaker\_2: Siete, dos, cero, seis.

Speaker speaker\_1: Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Que le verifique, ¿dónde? ¿Cómo así?

Speaker speaker\_1: Que verifique su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Ah, ¿que te confirme? Eh... Mi fecha de nacimiento es 02/21/91. ¿Y qué fue lo otro?

Speaker speaker\_1: Su dirección.

Speaker speaker\_2: 3622 Inate Circle, eh... apartamento veinticuatro, Gran Island, Nebraska, 68803.

Speaker speaker\_1: Tenemos el número para contacto: cuatro, cero, siete, siete, dos, cuatro, dos, ocho, tres, tres.

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Y tenemos su correo electrónico como su apellido.de.vargas@gmail.com.

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: ¿Y en cuáles planes te gustaría inscribirse?

Speaker speaker\_2: En el de cobertura de salud, el... VIP Choice, ese es, no sé.

Speaker speaker\_1: ¿Disculpe?

Speaker speaker\_2: ¿Cuál es el que tú tienes de salud? ¿Cuál es? ¿VIP Choice?

Speaker speaker\_1: Ella tiene el State Healthy, TMC Tailor X y VIP Choice.

Speaker speaker\_2: Eh, bueno, mira, yo llamé la semana pasada. Una chica me dijo, pero yo no sé cuál sería, que tengo que ser uno que yo fuera al, al especialista directamente, sin tener que ir al primario. Me dijo que yo tenía que pagar dieciocho con cuarenta y dos por eso. Y si agrego a mi hijo, son veinticuatro con treinta y uno. No sé cuál sería.

Speaker speaker\_1: El de dieciocho cuarenta y dos es de Stay Healthy, pero ese plan solamente es preventivo. No le va a cubrir los servicios de indemnización hospitalaria, al igual que el plan requiere red.

Speaker speaker\_2: ¿Y cuánto me sugiere?

Speaker speaker\_1: Yo no puedo legalmente sugerirle ningún plan, todo depende en cuáles son las necesidades suyas, dado que la línea es clavada.

Speaker speaker\_2: Bueno, pero es que no sé qué plan ofrece. Yo lo que estoy buscando un plan que yo pueda ir al ginecólogo y me deje el pediatra. Y en caso de que si vayamos a la emergencia, pues tenga algún, algún cubrimiento. Y saber qué cubre el ginecólogo, si me cubre algún estudio. Igual a mi hijo, si les cubre algún análisis, algo que le vayan a hacer de rutina.

Speaker speaker\_1: Nosotras solamente somos administradores de la aseguranza médica. Somos limitados en la información que tenemos. Lo que le puedo decir basado en las necesidades que usted necesite, es que todo depende si esas necesidades tendrían siendo preventivas o no. Por ejemplo, si usted fuera inscrita en el plan VIP Choice, sí le va a cubrir los servicios de la sala de emergencias, al igual que la oficina del médico. Lo único viene siendo es que el físico que le preguntan a uno que se haga anual para la escuela de los niños no estaría cubierto bajo ese plan, dado a que eso es un servicio preventivo. Eso, solamente eso lo cubría el Stay Healthy.

Speaker speaker\_2: Ok. Y, por ejemplo, si yo escijo el VIP Choice, que tú me dice que me cubre todo eso, pero no me cubre el, el, el escaneo ginecológico, eh, ¿cuánto yo pagaría por eso mensual? ¿O se maneja así como--

Speaker speaker\_1: Por el VI-- por el VIP Choice, si fuera para usted sola, quince con setenta y tres, y si fuera usted y el niño, sería veinticuatro treinta y uno. Lo que usted también puede hacer, si desea, es que--

Speaker speaker\_2: Dame un momento, ¿tú me estás dando el monto individual o por los dos?

Speaker speaker\_1: ¿Cómo así? ¿Por usted y el niño o por usted sola?

Speaker speaker\_2: Ajá. Los veinticuatro dólares, ¿tú me estás diciendo que solamente será mi hijo o yo y mi hijo?

Speaker speaker\_1: Corazón, de la manera que la aseguranza funciona es que el niño no puede estar solo, dado a que estos beneficios te lo están dando por medio de un cuidador.

Speaker speaker\_2: Sí, mi amor- Pero los veinticuatro dólares que es incluirme yo y él.

Speaker speaker\_1: ¿Me deja terminar, por favor? Sí, señora, eso es lo que le estoy tratando de explicar. Como es un beneficio que se lo están dando por parte de su trabajo, de la única manera que un dependiente puede tener seguridad-- aseguranza es si usted está inscrita en el plan también. No hay ninguna manera de que el niño se inscriba solo porque no es empleado, es usted la empleada. O si usted va a ponerlo en dependiente, usted tiene que estar en el mismo plan que el dependiente.

Speaker speaker\_2: ¿Y ese plan que tú me estás diciendo que yo pagaría veinticuatro con cuánto?

Speaker speaker\_1: Veinticuatro con treinta y uno, que es el del VIP Choice.

Speaker speaker\_2: Ese yo puedo ir al, al ginecólogo directo sin pasar por un prime-- primario.

Speaker speaker\_1: No le sabría decir. La razón por la cual no le sé decir es porque si no me equivoco, usted está preguntando de si necesita referrals, referencias, para poder ir a un especialista como un ginecólogo. Eso yo no se lo sabría decir, no tenemos esa información en la guía de beneficios-- de beneficios. Si no me equivoco, puede ya hablar con la aseguradora directamente, pero si no me equivoco, eso es algo que la oficina del ginecólogo donde usted vaya le puede decir. Por lo que tengo entendido, hay ciertas oficinas que piden el referimiento y hay ciertas oficinas que no los requieren el referimiento.

Speaker speaker\_2: Ok, mira, ¿y quién? Entonces, usted me da el teléfono para llamarle todo el detalle del, del seguro, porque entonces yo no me puedo inscribir en algo que yo no sepa.

Speaker speaker\_1: Depende del plan en el cual usted se quiere inscribir, dado a que el VIP Choice está con una aseguradora y el Stay Healthy está con otra compañía diferente de aseguradora. Y es que le puedo dar los dos-

Speaker speaker\_2: Sí, es que, qué es lo que me, que es lo que me... cuál es la diferencia de ese con el otro.

Speaker speaker\_1: La diferencia es que el Stay Healthy solamente cubre servicios preventivos y no cubriría nada que tenga que ver con la indemnización hospitalaria y que el VIP Choice solamente cubre indemnización hospitalaria, que no cubriría nada preventivo.

Speaker speaker\_2: Tengo que cogerlos los dos entonces, porque uno es preventivo y el otro es para cosas hospitalarias, ¿no?

Speaker speaker\_1: Si deseé estar cubierta bajo los dos servicios, sí.

Speaker speaker\_2: ¿Me puede pasar el teléfono de cada uno, por favor?

Speaker speaker\_1: Dígame.

Speaker speaker\_2: ¿Me puede dar el teléfono de cada uno y yo llamar?

Speaker speaker\_1: Sí, señora. Me avisa cuando esté lista.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: El plan VIP Choice vendría siendo con American Public Life.

Speaker speaker\_2: Con América, ok.

Speaker speaker\_1: El número de ellos es ochocientos-

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Dos, cinco, seis-

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Ocho, seis, cero, seis.

Speaker speaker\_2: ¿Y el otro?

Speaker speaker\_1: Y el preventivo está con noventa de Grados.

Speaker speaker\_2: ¿Noventa?

Speaker speaker\_1: De Grados.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: El número es ochocientos...

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Ocho, tres, tres.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Cuatro, dos, nueve, seis.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Opción número uno.

Speaker speaker\_2: Ok. Y una pregunta, ¿yo tengo que decírselos de un-- de un plan específico para que ellos sepan a quién llamo o, o cómo le digo? ¿VIP Choice? ¿América? ¿Y le digo preventivo al noven-- al noventa de Grados?

Speaker speaker\_1: Sí, solamente tiene que pre-pre-preguntarle específicamente cuáles son el tipo de cita, al igual que el tipo de examen que usted quiere saber si está cubierto debajo de esos planes.

Speaker speaker\_2: ¿Y tú sabes...? ¿Ellos también me pueden decir la diferencia que yo pagaría si voy al, al ginecólogo y al pediatra?

Speaker speaker\_1: No, señora, porque eso todo tiene que ver con cuánto le estaría curren-- cobrando esa específica oficina. Ellos solamente le van a poder a-avisar de qué cubriría el plan, cuáles exámenes específicos del plan estaría cubriendo, cuánto cubrirían por tal plan. Digamos que el físico se quiere saber cuánto le van a cubrir de un físico y con qué frecuencia. Digamos que para el Pap smear que le hacen a uno cada dos o tres años, usted preguntaría eso y ahí le podrían decir a usted con qué frecuencia estaría cubierto y si hay un monto específico que ellos cubrirían para ese examen. Ahora, ¿qué le cubrirían a usted, digamos, por ir a una oficina de pediatra para un físico para el niño? Ellos no le pueden decir eso. Eso solamente se lo puede decir la oficina donde está haciendo la cita.

Speaker speaker\_2: Mmm. Y si yo voy, por ejemplo, al ginecólogo, eh, el Papanicolaou, ¿ellos no- ellos no pueden decir si lo cubre?

Speaker speaker\_1: Sí, le pueden decir si lo cubren. Lo que no le podrían decir es cuánto le costaría a usted el examen. Pero ellos sí le pueden decir si está o no está cubierto y, si ellos cubren una cierta cifra para ese examen, cuánto sería.

Speaker speaker\_2: Y, por ejemplo, si yo voy a la emergencia, ¿ellos me dicen cuánto me cubriría de emergencia?

Speaker speaker\_1: Sí, señora. Por lo que tengo entendido, el único plan que cubriría emergencias sería el VIP Choice, que aparece aquí, que le estarían cubriendo una cita al año y cincuenta dólares se cubrirían de esa cita y demás usted sería responsable.

Speaker speaker\_2: Ok, perfecto. Pero entonces ahora me he creado una confusión. Por ejemplo, si yo cojo el VIP Choice, eh, para mi hijo, para mí, yo ahí voy al pediatra y voy al ginecólogo. Si la-- si el doctor que yo iría lo, lo, lo, lo, lo acepta. Pero entonces, por ejemplo-- y puedo ir a la emergencia. Pero por ejemplo, si me voy con el pre-- el preventivo, ¿el preventivo ese si yo quiero hacerle un examen de... anual a mi hijo no me lo cubre o me lo cubre?

Speaker speaker\_1: El preventivo le cubriría el físico, dado a que es un examen preventivo. Lo único es que el Stay Healthy, que es el plan preventivo, tiene requisito de red.

Speaker speaker\_2: Mmm. Yo creo que entonces sería por el, el, el VIP Choice. Yo pagaría veinticuatro treinta y uno semanal o mensual.

Speaker speaker\_1: Semanal.

Speaker speaker\_2: Por los dos. ¿Y cuándo me empezarían a descontar?

Speaker speaker\_1: Dado a que usted se está inscribiendo por su periodo personal, debería de tomarse de una a dos semanas para que ellos comiencen las deducciones.

Speaker speaker\_2: Y una última pregunta, y, ah, cuando ya yo no trabaje con ese staffing que, por ejemplo, ya me fijen la oficina donde yo esté, ¿automáticamente se me cancela ese seguro? ¿Tengo que solicitar uno nuevo?

Speaker speaker\_1: Los servicios que nosotros manejamos solamente estarían disponibles para usted mientras esté trabajando con el staffing. Una vez usted deje de trabajar con ellos, usted puede hacer cuatro pagos en total de su bolsillo, pero a la quinta semana de que no se recibe un pago que sea de una deducción de un cheque que el staffing le está dando a usted, la póliza se cancelaría de ella misma. Usted podría seguir la cobertura con la compañía de Cobras si desea, hasta que le den la elegibilidad para los beneficios con el assignment que usted siga.

Speaker speaker\_2: Perfecto. Eh, está bien. Muchísimas gracias. Yo llamo, voy a, a llamar al VIP Choice y yo llamo para acá.

Speaker speaker\_1: Entendido. Estaríamos abiertos de ocho am a ocho pm tiempo este.

Speaker speaker\_2: Gracias. Bye.

Speaker speaker\_1: De nada. Adiós.