

2026 YPC Transfer Script – Field Agent Telesales Use ONLY

Objetivo: Este es un gion para la transferencia telefónica.

Este guion de transferencia telefónica puede ser utilizado por las TPMO que cuenten con agentes de recepción («representantes») encargados de recabar información demográfica preliminar antes de transferir la llamada a un agente de ventas autorizado. Los representantes sin licencia no pueden participar en la venta, la captación ni la negociación de productos de seguros. Los estados definen los términos «vender», «captar» y «negociar» de forma diferente, y las TPMO son responsables de garantizar que las actividades cumplan con toda la legislación aplicable.

INTRODUCCIÓN: LLAMADAS RECIBIDAS

- «Gracias por llamar a <nombre del socio de la TPMO/incluir también aquí a los afiliados como variables si procede>. Me llamo <nombre y apellidos>. Soy un [representante] y estoy aquí para ayudarle. ¿Con quién tengo el placer de hablar?»

Nota para el representante: Espere a que la persona que llama responda.

- «Le informamos de que nuestra llamada se grabará con fines de control de calidad y formación; ¿nos da su permiso para grabarla? Su consentimiento es válido únicamente para esta llamada»

Nota para el representante: Si el beneficiario se opone, finalice la llamada de forma educada utilizando la despedida de cortesía 1 y siga los procedimientos de «No llamar» (DNC), si procede.

- «¿En qué puedo ayudarle hoy? (El representante debe confirmar la consulta si la persona que llama desea informarse sobre las opciones de planes de Medicare y manifestar su disposición a ayudar diciendo): "Estaré encantado de ponerle en contacto con un agente de seguros autorizado que pueda ayudarle con eso. En primer lugar, necesitaré recabar algunos datos.»

INTRODUCCIÓN: LLAMADAS SALIENTES

(Para utilizar únicamente al realizar llamadas salientes a aquellas personas que hayan respondido a un contacto —ya sea en línea o mediante una tarjeta de respuesta comercial (BRC)— solicitando y otorgando permiso para recibir una llamada sobre los planes de Medicare. Para las llamadas salientes, el representante debe disponer de un permiso de contacto (PTC) válido o de una BRC ya cumplimentada por el beneficiario.)

- «Hola, ¿podría hablar con <nombre y apellidos>? «(Si el beneficiario no está disponible, indique que volverá a llamar) (Cuando el beneficiario esté al teléfono)» Hola, soy <nombre y apellidos del representante>, y soy un [representante] de <nombre de la TPMO>; le llamo porque completó un [formulario PTC, BRC, solicitud en línea] el [fecha de la solicitud] solicitando información sobre [productos de Medicare indicados en la solicitud]. [Incluye cualquier otra información relacionada con el origen del contacto] Le llamo hoy para ponerle en contacto con un agente de seguros autorizado para hablar sobre [productos de Medicare indicados en la solicitud]. ¿Es un buen momento?»

Nota para el representante: El beneficiario debe comprender cómo se ha autorizado esta llamada saliente. Asegúrese de que el consumidor tenga claro cuál es la función del representante. Si procede, el PTC que da

lugar a la interacción también debe aclarar que la persona será contactada por un representante, no por un agente autorizado, quien a su vez le pondrá en contacto con un agente autorizado.

Si el beneficiario expresa alguna de las siguientes situaciones, la llamada debe darse por terminada de forma educada:

- **Cualquier confusión sobre el formulario PTC, el BRC o la solicitud en línea**
- **Indica que no ha completado el formulario**
- **Que ya no desea recibir información sobre los productos de Medicare**
- «Le informamos de que nuestra llamada se grabará con fines de calidad y formación; ¿nos da su permiso para grabarla? Su consentimiento es válido únicamente para esta llamada»

Representative Note: Si el beneficiario se opone, finalice la llamada de forma educada utilizando la «Despedida de cortesía 1» y siga los procedimientos de «No llamar» (DNC), si procede.

- «Antes de transferirle la llamada, necesitareé recabar algunos datos.»

LLAMADAS RECIBIDAS Y REALIZADAS

- «¿Qué nombre prefieres que utilice al hablar contigo?»
- «[Nombre], las siguientes preguntas son opcionales, así que, por favor, avísame si no puede o no desea responderlas
- ¿Tiene o va a tener pronto las Partes A y B de Medicare?»

Representative Note: Si la persona que llama no quiere facilitar esta información, no la conoce o afirma que no va a tener las Partes A y B de Medicare próximamente, el representante debe seguir adelante con la oferta de la transferencia sin esa información si el beneficiario sigue interesado en conocer los planes disponibles en la zona.

- Los representantes sin licencia no pueden tomar ninguna decisión sobre la «idoneidad»; solo deben recopilar la información necesaria para transferir la llamada a un agente de seguros con licencia.
- En caso **afirmativo**, pase a la siguiente pregunta
- Si **no está seguro o no lo sabe**, indique: «Un agente de seguros autorizado podrá responder a cualquier pregunta sobre los requisitos de acceso o las opciones de planes. ¿Le gustaría que le pusiéramos en contacto con él?».
 - Si la respuesta es afirmativa, pase a la siguiente pregunta.
 - Si la respuesta es negativa, despídase educadamente utilizando la fórmula de despedida 2 y siga los procedimientos de «No llamar» (DNC) si procede..
- Si **no va a tener** Medicare en breve, diga: «Lo entiendo. ¿Le gustaría, aun así, hablar con un agente de seguros autorizado y obtener más información sobre las opciones de planes?».
 - Si la respuesta es **afirmativa**, continúe con la siguiente pregunta.
 - Si la respuesta es negativa, finalice la llamada de forma educada utilizando el «Cierre de cortesía 2» y siga los procedimientos de «No llamar» (DNC) si procede..
- Si **solo tiene la Parte A o la Parte B**, diga: «Lo entiendo. Aun así, puedo pasarle con un agente de seguros

autorizado si desea obtener más información sobre otros planes de salud de Medicare en su zona».

- Si **la respuesta es afirmativa**, pase a la siguiente pregunta.
- Si la respuesta es negativa, finalice la llamada de forma educada utilizando el «Cierre de cortesía 2» y siga los procedimientos de «No llamar» (DNC) si procede.
- «¿Puedo [pedirle] [confirmar] su código postal, condado y estado? Se lo facilitaré al agente de seguros autorizado para que pueda proporcionarle información sobre los planes disponibles en su zona». (espere a que responda)
 - Asegúrese de que la información correcta sobre el agente de seguros autorizado figure en el sistema.
- Ahora estoy listo para transferirle a un agente de seguros autorizado de [nombre de la TPMO], que podrá ayudarle con las opciones de planes. ¿Me da su permiso para transferirle a un agente de seguros autorizado de [nombre de la TPMO]?
 - Si la respuesta es afirmativa, diga: «Ha sido un placer hablar con usted hoy. [Nombre del agente] de [nombre de la TPMO] [Un agente de seguros autorizado de [nombre de la TPMO] le atenderá a partir de ahora» y transfiera la llamada..
 - Si la respuesta es negativa, despídete educadamente utilizando el «Cierre de cortesía 2» y sigue los procedimientos de «No llamar» (DNC) si procede.

Nota de TPMO: Asegúrese de que la lista de socios esté disponible cuando se solicite. Si el beneficiario ha completado un PTC, asegúrese de que el consentimiento individual siga siendo válido.

CIERRE DE CORTESÍA 1

«Debido a la normativa de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) y de la TCPA, no se nos permite continuar con la llamada a menos que se grabe. Muchas gracias y que tenga un buen día»

CIERRE DE CORTESÍA 2

«Lamento que hoy no hayamos podido ayudarle. Gracias y que tenga un buen día»