

## Transcript: Sara

**Marulanda-5243800334811136-4877103476162560**

### Full Transcript

Hi, this is Angela from Benefits in a Card. Who do I'm speaking with? Hi, you're speaking with Desert. With who, I'm sorry? Desert. Desert. Yes, I'm sorry. For Ali. For Ali. Okay. Okay, yes. I have Ali here. So, I was like Desert. How are you doing today, ma'am? Good, and you? Doing great, thank you. How can I help you? I was wondering, there is-- if there's any way to cancel the insurance just because it's not paying for anything and we're paying for it. Mi señora fue al lado de la diabetes, no le quisieron dar medicina de la diabetes, fue para la vista y no quiso ver. Y yo fui para que me cubriera el doctor, no me lo quiso cubrir, que porque la aseguranza no cubre todo. Señor, si acerca... I'm, I'm sorry. Señor, si acerca un poquito más el teléfono, no lo escuché. Oh, disculpe, yo pensé que hablaba nomás inglés. Le digo que- No, no, no. No quiero una aseguranza porque no cubre nada. Mi señora fue al doctor y no le cubrió. Mi señora volvió a ir al doctor y que no, que no le cubre. So... Y pues mejor, entonces no la quiero. Mire, yo le explico. Lo que pasa es que el plan... ¿Qué--? ¿Cómo--? ¿Ustedes cómo se inscribieron? Primero que todo. Por la compañía. Pero ustedes llenaron un formulario, ¿verdad? Sí. O lo hicieron en línea. Bueno, ese plan que ustedes escogieron para inscribirse, ese plan no es médico, ese plan es preventivo. Ese le va a cubrir, por ejemplo, un examen físico al año, vacunas, eh, medicina para bajar el colesterol, anticonceptivos a la señora, Papanicolau, mamografía, colonoscopia... pero no le cubre idas al médico si está enfermo. Ajá. Esa es la gran diferencia entre esos dos planes. Él sí cubre, pero tal vez no lo que usted creyó que se estaba inscribiendo, ¿ven? Entonces, aquí lo que sucede en este caso es que en el documento, ¿usted se inscribió por un documento? ¿Llenó una aplicación? Me parece que sí. Bueno, en esa misma aplicación, estoy tratando de descargarla, no sé si se la... si la tengo aquí. En esa misma aplicación, ahí les explican que hay unos planes de los que usted está buscando inscribirse. Dice, al lado derecho dice: "Tenga en cuenta que si está inscrita en un plan de la sección ciento veinticinco, las regulaciones del IRS requieren que mantenga sus selecciones de beneficios originales, a menos que experimente un cambio de vida calificado, lo que llamamos un QLE o Qualified Life Event. Y los cambios de cancelaciones se deben de hacer treinta días". Durante, por ejemplo, si usted se divorció, se casó, tuvo un bebé, tiene treinta días para hacer la, la... para aplicar para ese Qualified Life Event. Si no tiene ninguno de esos, la próxima vez que usted podría cancelar la cobertura sería durante el próximo evento, mmm, de apertura de, de, de inscripción que tiene la compañía para todos los empleados. Está ahí en el papelito que usted firmó en la, en la aplicación donde usted se inscribió. Eh, por eso no, no podemos cancelarle. Lo que es el dental, el visión y el preventivo están ahí, pero, pues, también tiene su, su... Que no cubre lo que usted quería que cubriera, pero sí cubre, como le digo, el papanicolao para la señora, eh, mamografía, colonoscopias, cubre otras cosas como cuidado preventivo. Pues no me quiero cubrir ni el... ¿cómo se llama? Ni el chequeo físico. ¿Cómo está eso? ¿Y usted fue a la de ellos? Sí, y me dijeron que

no, que no me cubrían y, ah, me dieron una medicina también, la tuve que pagar, so... Y ahorita lo que mi señora tiene, tiene Medical, tiene como... Tiene Medical y ahora con la aseguranza no me puede cubrir la Medical. Si la aseguranza no me cubre la Medical, so, entonces, ¿cómo le puedo hacer? Ok, un momentito. ¿Cuándo se inscribió su señora en el Medical? Tiene como... un mes, pasadito de un mes. Tenía que haber sido treinta días, no más de treinta días. Permítame un momento, por favor. Ya, porque le digo que si no me cubre aquí, no me cubre allá. So, entonces, ¿qué puedo hacer? Y la Medical no quiere cubrir porque tengo segunda aseguranza de esta. ¿Y esta aseguranza la tiene ella solamente o usted también? Pues yo también, los dos. Tienen la Medical, ok. Eso es un Qualified Life Event. Eso es un evento de vida que le ayudaría a calificar para inscribirse, solo que tendrían que haberlo pedido durante los primeros treinta días desde que recibieron ese seguro. Mire, lo que pueda hacer es le voy a mandar un correo electrónico que se llama... bueno, no se llama, le, le llamamos, eh... Qualified Life Events Submission. ¿Quiere que lo mande en inglés o en español? En esp-- ah, como sea, pues mi señora lo va a llenar. Perfecto, bueno, le voy a mandar el te- Le voy a mandar rapido que salga de trabajar, ya que, que mire ella. Y así le explico, es que le-- es como le digo al muchacho que está de atendido, este muchacho... Y le digo yo: "Es que no la quiero, no la quiero, pues si no me cubre, ¿como pa' qué la quiero?" Ahora, si estoy en medio de las dos cosas. Mi señora tiene diabetes y no la cubre ni acá ni la cubre de allá. Y la medicina, pues le sale caro. Yo le entiendo perfectamente lo que usted me dice, pero ahí en el papel decía, eh, que era lo que pasaba con los, eh, sección ciento veinticinco. Aquí no hay ninguna record de alguna llamada suya donde hubiera llamado a preguntar cuál es el plan. So... Ajá. Ya ahí nosotros no podemos hacer nada. Le estoy mandando este correo. Mire, ya se lo mandé. Eh, me deja saber, por favor, si le recibieron. Por favor, busquen la documentación que sigue ahí y mándenla. A ver si de pronto se lo-- si todavía está dentro de los treinta días o si se lo aceptan. Eh, no le estoy prometiendo nada, no le estoy diciendo se lo van a cancelar, pero bueno, es, es una opción que hay para ver si de pronto lo cancelan. Pero de resto, si no aprueban esa información que usted nos va a mandar ahí, no podemos hacer nada, porque esto es algo de la IRS, no es ni siquiera de la compañía, es del departamento de rentas internas. Ok. Pero entonces hagamos la formita ahí con lo que le mandé el formulario. Ahí dice que si usted tiene otro seguro que ha conseguido durante los últimos treinta días, que puede, eh, aplicar para que se lo cancelen. En realidad no sé cuánto tiempo hace que se inscribió o cuánto hace que tiene el otro seguro. Entonces... ¿Cómo? Ajá. No, estoy mirando algo, mi hermana. Oh, ok, ok, disculpe. Sí, señor. Entonces, em, lo que le sugiero es, llenese documento y mándenlo cuanto antes para poder mirar a ver si de pronto lo aceptan y se puede cancelar. Como le digo, no le puedo pre-- prometo nada, pero bueno. No, no, no, pero es una opción, ojalá y se pudiera. Sí, señor. Es una opción y aquí... Bueno, vamos a ver entonces, ¿le parece? Sí, está bien. Muchísimas gracias. Con muchísimo gusto, señor Sandoval. Por favor, ¿me le da saludes a la señora? Qué pena que no seguía hablando con ella. Ya, hasta luego. Bueno, señor, que esté muy bien y gracias por comunicarse con Benefits ??? Que tenga un buen día. Igualmente, gracias. Gracias. Hasta luego. Aló. ¿Aló? Sí, señora. Eh, le estaba explicando ahí a su esposo y le mandé el documento para que, por favor, nos lo manden cuanto antes y bueno, vamos a ver si de pronto lo aceptan. Ojalá no haya pasado los treinta días todavía. ¿Okey? Aló. Sí. Bueno, señora, que esté-- Dígame. No, que suena bien. Ah, bueno, señora. Entonces, que esté muy bien, pues feliz día y, y gracias por comunicarse con

Benefits ??? De nada. Gracias, gracias. Con muchísimo gusto, mi placer. Hasta luego. Hasta luego. Bye, bye.

## Conversation Format

Speaker None: Hi, this is Angela from Benefits in a Card. Who do I'm speaking with? Hi, you're speaking with Desert. With who, I'm sorry? Desert. Desert. Yes, I'm sorry. For Ali. For Ali. Okay. Okay, yes. I have Ali here. So, I was like Desert. How are you doing today, ma'am? Good, and you? Doing great, thank you. How can I help you? I was wondering, there is-- if there's any way to cancel the insurance just because it's not paying for anything and we're paying for it. Mi señora fue al lado de la diabetes, no le quisieron dar medicina de la diabetes, fue para la vista y no quiso ver. Y yo fui para que me cubriera el doctor, no me lo quiso cubrir, que porque la aseguranza no cubre todo. Señor, si acerca... I'm, I'm sorry. Señor, si acerca un poquito más el teléfono, no lo escuché. Oh, disculpe, yo pensé que hablaba nomás inglés. Le digo que- No, no, no. No quiero una aseguranza porque no cubre nada. Mi señora fue al doctor y no le cubrió. Mi señora volvió a ir al doctor y que no, que no le cubre. So... Y pues mejor, entonces no la quiero. Mire, yo le explico. Lo que pasa es que el plan... ¿Qué--? ¿Cómo--? ¿Ustedes cómo se inscribieron? Primero que todo. Por la compañía. Pero ustedes llenaron un formulario, ¿verdad? Sí. O lo hicieron en línea. Bueno, ese plan que ustedes escogieron para inscribirse, ese plan no es médico, ese plan es preventivo. Ese le va a cubrir, por ejemplo, un examen físico al año, vacunas, eh, medicina para bajar el colesterol, anticonceptivos a la señora, Papanicolau, mamografía, colonoscopia... pero no le cubre idas al médico si está enfermo. Ajá. Esa es la gran diferencia entre esos dos planes. Él sí cubre, pero tal vez no lo que usted creyó que se estaba inscribiendo, ¿ven? Entonces, aquí lo que sucede en este caso es que en el documento, ¿usted se inscribió por un documento? ¿Llenó una aplicación? Me parece que sí. Bueno, en esa misma aplicación, estoy tratando de descargarla, no sé si se la... si la tengo aquí. En esa misma aplicación, ahí les explican que hay unos planes de los que usted está buscando inscribirse. Dice, al lado derecho dice: "Tenga en cuenta que si está inscrita en un plan de la sección ciento veinticinco, las regulaciones del IRS requieren que mantenga sus selecciones de beneficios originales, a menos que experimente un cambio de vida calificado, lo que llamamos un QLI o Qualified Life Event. Y los cambios de cancelaciones se deben de hacer treinta días". Durante, por ejemplo, si usted se divorció, se casó, tuvo un bebé, tiene treinta días para hacer la, la... para aplicar para ese Qualified Life Event. Si no tiene ninguno de esos, la próxima vez que usted podría cancelar la cobertura sería durante el próximo evento, mmm, de apertura de, de, de inscripción que tiene la compañía para todos los empleados. Está ahí en el papelito que usted firmó en la, en la aplicación donde usted se inscribió. Eh, por eso no, no podemos cancelarle. Lo que es el dental, el visión y el preventivo están ahí, pero, pues, también tiene su, su... Que no cubre lo que usted quería que cubriera, pero sí cubre, como le digo, el papanicolao para la señora, eh, mamografía, colonoscopias, cubre otras cosas como cuidado preventivo. Pues no me quiero cubrir ni el... ¿cómo se llama? Ni el chequeo físico. ¿Cómo está eso? ¿Y usted fue a la de ellos? Sí, y me dijeron que no, que no me cubrían y, ah, me dieron una medicina también, la tuve que pagar, so... Y ahorita lo que mi señora tiene, tiene Medical, tiene como... Tiene Medical y ahora con la aseguranza no me puede cubrir la

Medical. Si la aseguranza no me cubre la Medical, so, entonces, ¿cómo le puedo hacer? Ok, un momentito. ¿Cuándo se inscribió su señora en el Medical? Tiene como... un mes, pasadito de un mes. Tenía que haber sido treinta días, no más de treinta días. Permítame un momento, por favor. Ya, porque le digo que si no me cubre aquí, no me cubre allá. So, entonces, ¿qué puedo hacer? Y la Medical no quiere cubrir porque tengo segunda aseguranza de esta. ¿Y esta aseguranza la tiene ella solamente o usted también? Pues yo también, los dos. Tienen la Medical, ok. Eso es un Qualified Life Event. Eso es un evento de vida que le ayudaría a calificar para inscribirse, solo que tendrían que haberlo pedido durante los primeros treinta días desde que recibieron ese seguro. Mire, lo que pueda hacer es le voy a mandar un correo electrónico que se llama... bueno, no se llama, le, le llamamos, eh... Qualified Life Events Submission. ¿Quiere que lo mande en inglés o en español? En esp-- ah, como sea, pues mi señora lo va a llenar. Perfecto, bueno, le voy a mandar el te- Le voy a mandar rapido que salga de trabajar, ya que, que mire ella. Y así le explico, es que le-- es como le digo al muchacho que está de atendido, este muchacho... Y le digo yo: "Es que no la quiero, no la quiero, pues si no me cubre, ¿como pa' qué la quiero?" Ahora, si estoy en medio de las dos cosas. Mi señora tiene diabetes y no la cubre ni acá ni la cubre de allá. Y la medicina, pues le sale caro. Yo le entiendo perfectamente lo que usted me dice, pero ahí en el papel decía, eh, que era lo que pasaba con los, eh, sección ciento veinticinco. Aquí no hay ninguna record de alguna llamada suya donde hubiera llamado a preguntar cuál es el plan. So... Ajá. Ya ahí nosotros no podemos hacer nada. Le estoy mandando este correo. Mire, ya se lo mandé. Eh, me deja saber, por favor, si le recibieron. Por favor, busquen la documentación que sigue ahí y mándenla. A ver si de pronto se lo-- si todavía está dentro de los treinta días o si se lo aceptan. Eh, no le estoy prometiendo nada, no le estoy diciendo se lo van a cancelar, pero bueno, es, es una opción que hay para ver si de pronto lo cancelan. Pero de resto, si no aprueban esa información que usted nos va a mandar ahí, no podemos hacer nada, porque esto es algo de la IRS, no es ni siquiera de la compañía, es del departamento de rentas internas. Ok. Pero entonces hagamos la formita ahí con lo que le mandé el formulario. Ahí dice que si usted tiene otro seguro que ha conseguido durante los últimos treinta días, que puede, eh, aplicar para que se lo cancelen. En realidad no sé cuánto tiempo hace que se inscribió o cuánto hace que tiene el otro seguro. Entonces... ¿Cómo? Ajá. No, estoy mirando algo, mi hermana. Oh, ok, ok, disculpe. Sí, señor. Entonces, em, lo que le sugiero es, llenese documento y mándenoslo cuanto antes para poder mirar a ver si de pronto lo aceptan y se puede cancelar. Como le digo, no le puedo pre-- prometo nada, pero bueno. No, no, no, pero es una opción, ojalá y se pudiera. Sí, señor. Es una opción y aquí... Bueno, vamos a ver entonces, ¿le parece? Sí, está bien. Muchísimas gracias. Con muchísimo gusto, señor Sandoval. Por favor, ¿me le da saludes a la señora? Qué pena que no seguía hablando con ella. Ya, hasta luego. Bueno, señor, que esté muy bien y gracias por comunicarse con Benefits ??? Que tenga un buen día. Igualmente, gracias. Gracias. Hasta luego. Aló. ¿Aló? Sí, señora. Eh, le estaba explicando ahí a su esposo y le mandé el documento para que, por favor, nos lo manden cuanto antes y bueno, vamos a ver si de pronto lo aceptan. Ojalá no haya pasado los treinta días todavía. ¿Okey? Aló. Sí. Bueno, señora, que esté-- Dígame. No, que suena bien. Ah, bueno, señora. Entonces, que esté muy bien, pues feliz día y, y gracias por comunicarse con Benefits ??? De nada. Gracias, gracias. Con muchísimo gusto, mi placer. Hasta luego. Hasta luego. Bye, bye.