

## **Transcript: Estefania**

**Acevedo-4790217571745792-4858524060532736**

### **Full Transcript**

Gracias por conectar-- Bien, has hecho una colectable, Stephanie, ¿cómo te puedo servir? Sí, buenas tardes. ¿Cómo te puedo ayudar? Eh... quería información sobre el, el... Me dieron este número del, del seguro de surge. El seguro de ojos. Ok. ¿Quieres optar para no tener o te quieras inscribir? No, no me inscribo. Quería saber qué cubre, porque también decía ahí que era oftalmología... So, te ten-- Para darte información, si me tengo que meter a tu archivo, porque somos los administradores de diferentes agencias en la nación. Ah, ok, no, que te-- Ajá. Te iba a preguntar, para darte información me tengo que meter a tu archivo. So, necesito los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social. Ok, ya te los doy . Eh... nueve, ocho, cinco, uno . Tu primer nombre y apellido. Carolina Izcurúa. Ok, por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento? La dirección es ochocie-- el ochenta y siete, catorce, Sacarichil, Sasari, cien. Y mi fecha de nacimiento es 11/07/1980. Ok, gracias. Cinco, cero, dos, nueve, treinta y ocho, veintinueve, treinta y dos es tu número de teléfono? Sí. Ok. Ok, so, ya no-- ya no calificas para nueve-- beneficios nuevos, pero al parecer... ya te van a inscribir al beneficio preventivo, queeee se llama el MSCLBX, solamente es un plan preventivo donde ellos automáticamente te inscriben. Ah, este plan ofrece una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs, pero no te cubre las visitas médicas por si vas al doctor te enfermas, al hospital, sala de emergencias ni el urgent care. Eso solamente son para tus servicios preventivos y sí requiere que te mantengas en una red, am, para recibir cobertura. Am, pero ya no podías agregar los nuevos planes. Ya pasó esa... No, no, no. Esa temporada. Pero como no llamaste para n-- que no te... para que no te vayan a inscribir, si te van a inscribir automáticamente a ese plan. Am, si no te gusta lo puedo cancelar, pero si te-- si lo quieres dejar lo puedes dejar, pero todavía no te has hecho activa, perooo ya, ya te inscribieron. Probablemente, sí veas ya deducciones de... quince dólares y dieciséis centavos de tu cheque. Ya. Pero solamente es un plan preventivo. Ya. No, era porque, o sea, es verdad, se me había pasado llamar y entonces quedé. Dije: "Voy a llamar a ver si todavía me da tiempo", porque quería, o sea, me interesaba mucho también la oftalmología. Entonces, ya si no... Ya no-- ya no te puedo agregar en los planes que también ofrecen mental, visión. Y como ya te pasaste los treinta días, am, ya te inscribieron automáticamente en ese plan preventivo, que es el más básico, am, y ya no podrías agregar nuevos hasta el mes de agosto. Ellos cuando pueden- ¿Me puedes desconectar? Ok, está bien. Te iba a decir que la temporada de inscripción de la compañía es otra temporada donde tú puedes agregar planes. Am, ellos están en temporada de inscripción en el mes de agosto. So, si a ti te interesa- Agosto está pendiente. Correcto. Si te interesa, en agosto puedes llamar a inscribirte a los otros beneficios. Ah, ok, ok. Entonces, ¿quieres que te cancele este? Ay, sí, porfa. Ok. Am, sí te tengo que dejar saber que cancelaciones toman siete a diez días a procesar. Por ese motivo hay una posibilidad que

veas una deducción o dos después de la cancelación. So, probablemente- Veas una o dos deducciones, pero no pasaría a las dos. Okey. Am, y si sí te interesa en el futuro, solo recuerda que tienes que llamar cuando estén en periodo de inscripción. Yo le preguntaría a Serg-- a Serge que en el pasado los han llamado diciendo que no les dejan saber y como nosotros no trabajamos allí, desafortunadamente, si sí les pasan decirles, no podemos hacer nosotros nada. No, claro, está pendiente. Porque eso es responsabilidad de la agencia. Ajá. Am, pero es en el mes de agosto y ya te cancelé este plan. ¿Ok? Ay, gracias. Muchas gracias. De nada, que tengas un buen día. Igualmente. Feliz día.

## Conversation Format

Speaker speaker\_1: Gracias por conect-- Bien, has hecho una colectable, Stephanie, ¿cómo te puedo servir?

Speaker speaker\_2: Sí, buenas tardes.

Speaker speaker\_1: ¿Cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Eh... quería información sobre el, el... Me dieron este número del, del seguro de surge. El seguro de ojos.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Quieres optar para no tener o te quieres inscribir?

Speaker speaker\_2: No, no me inscribo. Quería saber qué cubre, porque también decía ahí que era oftalmología...

Speaker speaker\_1: So, te ten-- Para darte información, si me tengo que meter a tu archivo, porque somos los administradores de diferentes agencias en la nación.

Speaker speaker\_2: Ah, ok, no, que te--

Speaker speaker\_1: Ajá. Te iba a preguntar, para darte información me tengo que meter a tu archivo. So, necesito los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social.

Speaker speaker\_2: Ok, ya te los doy . Eh... nueve, ocho, cinco, uno .

Speaker speaker\_1: Tu primer nombre y apellido.

Speaker speaker\_2: Carolina Izcurúa.

Speaker speaker\_1: Ok, por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: La dirección es ochocie-- el ochenta y siete, catorce, Sacarichil, Sasari, cien. Y mi fecha de nacimiento es 11/07/1980.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias. Cinco, cero, dos, nueve, treinta y ocho, veintinueve, treinta y dos es tu número de teléfono?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok. Ok, so, ya no-- ya no calificas para nueve-- beneficios nuevos, pero al parecer... ya te van a inscribir al beneficio preventivo, queee se llama el MSCLBX, solamente es un plan preventivo donde ellos automáticamente te inscriben. Ah, este plan ofrece una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs, pero no te cubre las visitas médicas por si vas al doctor te enfermas, al hospital, sala de emergencias ni el urgent care. Eso solamente son para tus servicios preventivos y sí requiere que te mantengas en una red, am, para recibir cobertura. Am, pero ya no podías agregar los nuevos planes. Ya pasó esa...

Speaker speaker\_2: No, no, no.

Speaker speaker\_1: Esa temporada. Pero como no llamaste para n-- que no te... para que no te vayan a inscribir, si te van a inscribir automáticamente a ese plan. Am, si no te gusta lo puedo cancelar, pero si te-- si lo quieres dejar lo puedes dejar, pero todavía no te has hecho activa, pero ya, ya te inscribieron. Probablemente, sí veas ya deducciones de... quince dólares y diecisésis centavos de tu cheque.

Speaker speaker\_2: Ya.

Speaker speaker\_1: Pero solamente es un plan preventivo.

Speaker speaker\_2: Ya. No, era porque, o sea, es verdad, se me había pasado llamar y entonces quedé. Dije: "Voy a llamar a ver si todavía me da tiempo", porque quería, o sea, me interesaba mucho también la oftalmología. Entonces, ya si no...

Speaker speaker\_1: Ya no-- ya no te puedo agregar en los planes que también ofrecen mental, visión. Y como ya te pasaste los treinta días, am, ya te inscribieron automáticamente en ese plan preventivo, que es el más básico, am, y ya no podrías agregar nuevos hasta el mes de agosto. Ellos cuando pueden-

Speaker speaker\_2: ¿Me puedes desconectar?

Speaker speaker\_1: Ok, está bien. Te iba a decir que la temporada de inscripción de la compañía es otra temporada donde tú puedes agregar planes. Am, ellos están en temporada de inscripción en el mes de agosto. So, si a ti te interesa-

Speaker speaker\_2: Agosto está pendiente.

Speaker speaker\_1: Correcto. Si te interesa, en agosto puedes llamar a inscribirte a los otros beneficios.

Speaker speaker\_2: Ah, ok, ok.

Speaker speaker\_1: Entonces, ¿quieres que te cancele este?

Speaker speaker\_2: Ay, sí, porfa.

Speaker speaker\_1: Ok. Am, sí te tengo que dejar saber que cancelaciones toman siete a diez días a procesar. Por ese motivo hay una posibilidad que veas una deducción o dos después de la cancelación. So, probablemente- Veas una o dos deducciones, pero no pasaría a las dos.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_1: Am, y si sí te interesa en el futuro, solo recuerda que tienes que llamar cuando estén en periodo de inscripción. Yo le preguntaría a Serg-- a Serge que en el pasado los han llamado diciendo que no les dejan saber y como nosotros no trabajamos allí, desafortunadamente, si sí les pasan decirles, no podemos hacer nosotros nada.

Speaker speaker\_2: No, claro, está pendiente.

Speaker speaker\_1: Porque eso es responsabilidad de la agencia. Ajá. Am, pero es en el mes de agosto y ya te cancelé este plan. ¿Ok?

Speaker speaker\_2: Ay, gracias. Muchas gracias.

Speaker speaker\_1: De nada, que tengas un buen día.

Speaker speaker\_2: Igualmente. Feliz día.