

## Transcript: Estefania

**Acevedo-6037392131670016-5428946545983488**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con Benefit to NoCare. Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Ah, hola, buenas tardes, señorita. Hola... Buenas tardes. Lo que pasa es que tengo una pre-- tengo unas preguntas, señorita, acerca de, de los beneficios de la, del seguro. Ok, ¿a qué se pregunta? Ah, quisiera saber qué es lo que cubre o... Ok, ¿con qué agencia trabajas? Con Surge. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social? Ah. ¡Ay! Espéreme tantito, porque... no sé en dónde iban a ir. Espéreme tantito, por favor. Ah. Mmm. Es... ¿Los últimos cuatro? Sí, señora. Es veintiocho, cuarenta y siete. ¿Y tu nombre? Ah, Rosa Isela Sánchez Salgado. Ok, por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Sí. Ah, mi fecha es 10/29/1974 y mi dirección es 1215 Demon Street, Joliet, sesenta, cuatro treinta y dos. Ok. Ah, ¿tu número sigue siendo ocho, uno, cinco, cinco, tres, cero, noventa y cinco, veintinueve? Vein-- sí. Ok, gracias. Y tengo tu correo electrónico como i, c, e, l, e, a y guion bajo veinticinco arroba yahoo punto com? Sí, señorita. Ok. Dijiste que tenías preguntas sobre... Sobre lo que cubre... Sí, los beneficios. Ok. So, parece que tú solamente tienes un plan que es el plan preventivo. Ese plan te cubre como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs y hasta algunas consultas. Pero el plan que tú tienes no te cubre, ah... si es que vas al doctor enfermo. Ajá. Ni al hospital, ni sala de emergencias, ni urgent care, ni cirugías. El plan que tú ahorita tienes solamente es para visitas preventivas. Am, también tiene sus beneficios para los medicamentos con Alexa. Y ofrece una membresía con 3RS que te da acceso a medicamentos genéricos más baratos. Am, también incluye algo que se llama Virtual Urgent Care, que te da asistencia con proveedores por el medio del teléfono. Sí. O sea- Pero solamente preventivos. Entonces, si yo voy que, que tengo una cita el lunes y si, entonces, no, no me cubre si yo la presento. Ah, de que pues si e-- si es una visita preventiva y está en la red, sí. Pero si es una visita porque estás enferma... no. Oh. Porque el plan que tú tienes solo es como para una visita física al año, algunas vacunas, no todas las vacunas, algunas. Algunos exámenes de cáncer, no todos los exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, pero no todos los exámenes. Am, so, con que sea una visita preventiva, sí te lo cubre y con que tengas y utilices sus proveedores. Entonces, el plan que tú tienes también requiere que solamente utilices sus proveedores preferidos. Oook, señorita. Entonces, este... No sé si como usted la pueda... ¿Y de qué--? ¿Mande? ¿Y de--? Ah, ¿y de qué es la cita? Justamente iba a decir que si quieres te puedo transferir al número de... del, el, ah, del plan que tú tienes y puedes preguntar si esa visita vas... va a tener cobertura. ¿Que cubre? Ajá. Oook, entonces lo que pasa es que ni, ni para el dentista nada, ¿verdad? No, señora. So, ellos te ofrecen esos planes, pero eso es algo que tenías que agregar en la temporada de inscripción. Y- Ajá. Te dan dos temporadas para agregar planes. Sí. La primera temporada consideran tu

temporada personal. Esos son los primeros treinta días de la fecha que recibes tu primer cheque, los primeros treinta. Oook. Eso se considera tu temporada personal y ya la segunda temporada es en temporada de inscripción como compañía. Que para Surge, si no estoy equivocada, am, ahorita me fijo, creo que es en el mes de agosto. En esos tiempos es cuando tú puedes llamar, agregar planes adicionales. Oook. En cualquier momento tú puedes quitar tu plan, pero para agregar un plan- Sí. Si tienes que estar en la temporada de inscripción de la compañía. Oook, ok. Entonces, señorita, porque me dijeron que hay un costo de quince dólares, ¿verdad? Sí. Ese es el plan que tú tienes, que es el plan donde ellos te autoinscriben. Sí. Ellos autoinscriben a sus miembros en ese plan preventivo, pero como te digo, pues solamente es un plan preventivo- Sí. Para los servicios preventivos... Sí, que no... O sea, que no adquiera, pues casi nada. Ah, pues solo son para servicios preventivos. Sí. Oiga, señorita, ¿puedo cancelar ahí con usted? Sí, señora. ¿Lo quieres cancelar? Sí. Ok, está bien. Gracias. Ok, por cuestiones que la llamada está grabada, dijiste que querías cancelar la cobertura que tienes. Sí. Ok. Ok, am, sí te tengo que dejar saber que toma siete a diez días- Ok. A que las cancelaciones se procesen. So, probablemente todavía te hagan una o dos deducciones, pero no pasarían dos, ¿ok? Ok. Pero ya te la acabo de cancelar. Ok, ok, muchísimas gracias, señorita. De nada, ¿tienes cualquier otra pregunta? Ah, no, eso es todo, señorita. Muchas gracias. De nada, que tengas un buen día y feliz año. Igual-- gracias, igualmente. Bye. Bye.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_2: Gracias por comunicarte con Benefit to NoCare. Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_3: Ah, hola, buenas tardes, señorita.

Speaker speaker\_2: Hola...

Speaker speaker\_3: Buenas tardes. Lo que pasa es que tengo una pre-- tengo unas preguntas, señorita, acerca de, de los beneficios de la, del aseguranza.

Speaker speaker\_2: Ok, ¿a qué se pregunta?

Speaker speaker\_3: Ah, quisiera saber qué es lo que cubre o...

Speaker speaker\_2: Ok, ¿con qué agencia trabajas?

Speaker speaker\_3: Con Surge.

Speaker speaker\_2: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social?

Speaker speaker\_3: Ah. ¡Ay! Espéreme tantito, porque... no sé en dónde iban a ir . Espéreme tantito, por favor . Ah. Mmm. Es... ¿Los últimos cuatro?

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_3: Es veintiocho, cuarenta y siete.

Speaker speaker\_2: ¿Y tu nombre?

Speaker speaker\_3: Ah, Rosa Isela Sánchez Salgado.

Speaker speaker\_2: Ok, por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_3: Sí. Ah, mi fecha es 10/29/1974 y mi dirección es 1215 Demon Street, Joliet, sesenta, cuatro treinta y dos.

Speaker speaker\_2: Ok. Ah, ¿tu número sigue siendo ocho, uno, cinco, cinco, tres, cero, noventa y cinco, veintinueve?

Speaker speaker\_3: Vein-- sí.

Speaker speaker\_2: Ok, gracias. Y tengo tu correo electrónico como i, c, e, l, e, a y guion bajo veinticinco arroba yahoo punto com?

Speaker speaker\_3: Sí, señorita.

Speaker speaker\_2: Ok. Dijiste que tenías preguntas sobre...

Speaker speaker\_3: Sobre lo que cubre... Sí, los beneficios.

Speaker speaker\_2: Ok. So, parece que tú solamente tienes un plan que es el plan preventivo. Ese plan te cubre como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs y hasta algunas consultas. Pero el plan que tú tienes no te cubre, ah... si es que vas al doctor enfermo.

Speaker speaker\_3: Ajá.

Speaker speaker\_2: Ni al hospital, ni sala de emergencias, ni urgent care, ni cirugías. El plan que tú ahorita tienes solamente es para visitas preventivas. Am, también tiene sus beneficios para los medicamentos con Alexa. Y ofrece una membresía con 3RS que te da acceso a medicamentos genéricos más baratos. Am, también incluye algo que se llama Virtual Urgent Care, que te da asistencia con proveedores por el medio del teléfono.

Speaker speaker\_3: Sí. O sea-

Speaker speaker\_2: Pero solamente preventivos.

Speaker speaker\_3: Entonces, si yo voy que, que tengo una cita el lunes y si, entonces, no, no me cubre si yo la presento.

Speaker speaker\_2: Ah, de que pues si e-- si es una visita preventiva y está en la red, sí. Pero si es una visita porque estás enferma... no.

Speaker speaker\_3: Oh.

Speaker speaker\_2: Porque el plan que tú tienes solo es como para una visita física al año, algunas vacunas, no todas las vacunas, algunas. Algunos exámenes de cáncer, no todos los exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, pero no todos los exámenes. Am, so, con que sea una visita preventiva, sí te lo cubre y con que tengas y utilices sus proveedores. Entonces, el plan que tú tienes también requiere que solamente utilices sus proveedores preferidos.

Speaker speaker\_3: Oook, señorita. Entonces, este... No sé si como usted la pueda...

Speaker speaker\_2: ¿Y de qué--?

Speaker speaker\_3: ¿Mande?

Speaker speaker\_2: ¿Y de--? Ah, ¿y de qué es la cita? Justamente iba a decir que si quieres te puedo transferir al número de... del, el, ah, del plan que tú tienes y puedes preguntar si esa visita vas... va a tener cobertura.

Speaker speaker\_3: ¿Que cubre?

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_3: Oook, entonces lo que pasa es que ni, ni para el dentista nada, ¿verdad?

Speaker speaker\_2: No, señora. So, ellos te ofrecen esos planes, pero eso es algo que tenías que agregar en la temporada de inscripción. Y-

Speaker speaker\_3: Ajá.

Speaker speaker\_2: Te dan dos temporadas para agregar planes.

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_2: La primera temporada consideran tu temporada personal. Esos son los primeros treinta días de la fecha que recibes tu primer cheque, los primeros treinta.

Speaker speaker\_3: Oook.

Speaker speaker\_2: Eso se considera tu temporada personal y ya la segunda temporada es en temporada de inscripción como compañía. Que para Surge, si no estoy equivocada, am, ahorita me fijo, creo que es en el mes de agosto. En esos tiempos es cuando tú puedes llamar, agregar planes adicionales.

Speaker speaker\_3: Oook.

Speaker speaker\_2: En cualquier momento tú puedes quitar tu plan, pero para agregar un plan-

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_2: Si tienes que estar en la temporada de inscripción de la compañía.

Speaker speaker\_3: Oook, ok. Entonces, señorita, porque me dijeron que hay un costo de quince dólares, ¿verdad?

Speaker speaker\_2: Sí. Ese es el plan que tú tienes, que es el plan donde ellos te autoinscriben.

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_2: Ellos autoinscriben a sus miembros en ese plan preventivo, pero como te digo, pues solamente es un plan preventivo-

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_2: Para los servicios preventivos...

Speaker speaker\_3: Sí, que no... O sea, que no adquiera, pues casi nada.

Speaker speaker\_2: Ah, pues solo son para servicios preventivos.

Speaker speaker\_3: Sí. Oiga, señorita, ¿puedo cancelar ahí con usted?

Speaker speaker\_2: Sí, señora. ¿Lo quieres cancelar?

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_2: Ok, está bien.

Speaker speaker\_3: Gracias.

Speaker speaker\_2: Ok, por cuestiones que la llamada está grabada, dijiste que querías cancelar la cobertura que tienes.

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_2: Ok. Ok, am, sí te tengo que dejar saber que toma siete a diez días-

Speaker speaker\_3: Ok.

Speaker speaker\_2: A que las cancelaciones se procesen. So, probablemente todavía te hagan una o dos deducciones, pero no pasarían dos, ¿ok?

Speaker speaker\_3: Ok.

Speaker speaker\_2: Pero ya te la acabo de cancelar.

Speaker speaker\_3: Ok, ok, muchísimas gracias, señorita.

Speaker speaker\_2: De nada, ¿tienes cualquier otra pregunta?

Speaker speaker\_3: Ah, no, eso es todo, señorita. Muchas gracias.

Speaker speaker\_2: De nada, que tengas un buen día y feliz año.

Speaker speaker\_3: Igual-- gracias, igualmente. Bye.

Speaker speaker\_2: Bye.