

Transcript: Estefania

Acevedo-6545443253829632-5741122446606336

Full Transcript

Gracias por comunicarte con Benefits en la carta. Hola, Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Hola, Stephanie. Este, eh... Estoy llamando para cancelar un servicio. Okey. ¿Cómo, cómo te llamas? ¿Stephanie? Ah, ¿sí? ¿Y cuáles son los últimos cuatro de tu número de Seguro Social? Siete, nueve, siete, cuatro. ¿Y tu nombre? Es Luis González. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar el... la dirección y la fecha de nacimiento? Sí, es, ah... junio 9 de 1998. Fecha de nacimiento. Eh, eh, ¿la cuenta es-- ah, la cuenta es tuya o de alguien más? Eh, es de mi esposo, pero él en este momento no puede hablar. Okey, so como es la de él, no puedo cancelar nada hasta que él dé permiso por la llamada, como está grabada, ah, que puedo cancelar eso. Aunque sea su esposa, si necesito... la autorización de él por la llamada. Oh. Está grabada. Okey. Este, y... Ah, ¿solo con la autorización que dé él ya puedo yo dar la...? Correcto. La información. Yo necesito que él me diga que sí, pero él tiene que estar en la llamada, ah, o como está grabada, si necesitamos su permiso. Me... ¿Puedes permitir dos minutos, por favor? Sí. Okey, sí, sí. Gracias. Buenas tardes. Buenas tardes. ¿Sí me das permiso de que tu esposa me dé la información para cancelar tu cobertura? Sí, señorita. Okey, solo necesitaba escuchar eso. Ey, ah... ¿Me puedes verificar la dirección y la fecha de nacimiento? Sí, ah... La dirección es tres, cero, uno, tres Chapel Hills Drive, ah, ??? Rose,????, three, seven, ah, one, two, nine. Es el código. La fecha. ¿Y tu fecha de nacimiento? La fecha. Ah... Junio, nueve de 1998. Okey, tengo seis, uno, cinco, cuatro, veintisiete, treinta y ocho, dieciséis como número de teléfono. Correcto. Okey. Ah, ya te cancelé tu cobertura. Solo que sí te tengo que dejar saber que toma siete a diez días a que las cancelaciones se procesen. So, por ese motivo hay una posibilidad que después de la cancelación veas una deducción más o dos. Si es que ves dos, no pasaría dos deducciones, pero solo te quería informar. Ya te lo cancelé, pero si ves una o dos, eso es normal. Una pregunta. Ajá. Bueno, tengo dos, de hecho. Este, la primera, este... Como no usé la, este... Ah... el... la tarjeta de, este, de aseguranza, no es-- este, ¿cómo le hago para que me devuelvan ese dinero? So, no te van a hacer un reembolso, porque ellos participan en autoinscribir a sus empleados nuevos en este plan y ellos te dan treinta días a partir de la fecha que recibes tu primer cheque para poder llamar y optar y no ser autoinscrito. Si no llamas en esos treinta días, automáticamente se autoinscriben. Ah, no sé cómo ellos se comunican con sus empleados, pero la responsabilidad les surge de comunicarse con sus empleados nuevos para dejarles saber del autoenrol, porque si no lo haces, te inscribes y ya no se hacen reembolsos, porque es su aseguranza. Por eso, pero, o sea... Llamar a alguien- Aunque no lo hagas, no te van a dar un reembolso, porque como te digo, te dan treinta días al partir de la fecha que recibes tu primer cheque para poder optar y no ser autoinscrito. Si no es que llamas, automáticamente te inscriben y, ah... te empiezan a hacer deducciones, desafortunadamente, am, y yo-- nosotros no hacemos reembolsos, porque como te digo, esa

responsabilidad le surge de decirle a sus empleados nuevos sobre el autoenrol. Ajá, porque ellos no me comentaron nada. Y- Solamente me dijeron que llamara. Que llamaras, sí. Y yo no sé por qué, pero en el pasado ya ha pasado muchas veces que las agencias no les dejan saber a los empleados y desafortunadamente, pues nosotros no trabajamos en , solo administramos los beneficios médicos y como te digo la responsabilidad del staffing de dejarles saber a sus empleados nuevos de ese tipo de auto enroll. Ah, sé que a veces les mandan mensajes y llamadas, entonces no sé si te han mandado mensajes en el pasado de recordándote que tenías treinta días a partir de la fecha de recibir tu primer cheque para poder optar y no ser autoinscrito, pero al parecer te inscribieron el diez de marzo. Sí, no, no, no, como le digo, no, no estaba enterado hasta que me llegó la tarjeta de repente y no, no solo eso, este... Antes de llegarme la tarjeta me veía, este... En este... ¿Cómo se dice? En el donde hacen los pay, pay stops. Ah, ahí veía lo de la aseguranza médica y yo di-- y me preguntaba tantas veces por qué. Y ya fue cuando les pregunté a ellos, este, de qué era eso, si no tenía ninguna tarjeta de aseguranza y ya, sí... Me dieron el número de teléfono que me dijiste. Sí y muchas veces les han dicho a la gente que nosotros ham-- hacemos reembolsos y los otros no hacemos reembolsos, porque como te digo- Es aseguranza médica y es la responsabilidad del-- de la agencia decirles: "Ustedes, oigan, nosotros participamos en un tipo de auto-enroll. Si no quieres inscribirte, tienes que llamar antes de esos treinta días. Porque ya cuando te pasas esos treinta días", pues como diciendo: "Los otros no te hacemos reembolsos". Porque como te digo, es responsabilidad de la agencia. Nosotros ni trabajamos en , solo administramos los beneficios de ellos y de otras agencias, pero no, no estoy segura cómo se comunican con los empleados nuevos, pero de que sé que, pues les llegan... A veces llegan mensajes, no sé si te han llegado mensajes a ti, pero luego les mandan mensajes para recordarles que se tienen que llamar para optar o no ser autoinscritos o para llamar e inscribirte, porque solamente-- solo en esos treinta días que te dan también solo te puedes inscribir. Ah, pero como te digo, pues nosotros desafortunadamente no hacemos reembolsos. Y por eso te- Tengo que decir que hay una posibilidad que después de la cancelación te hagan una deducción o dos más, pero no pasarían las dos. Si es que ves dos deducciones por esas dos semanas vas a tener cobertura, pero, ah, no pasaría las dos, como te digo. Oh, entonces todavía tendría la cobertura, digamos, si- Y te hacen- Digamos, un examen. Si mañana voy al hospital. Si te hacen... Correcto. Si te hacen... Si ves que todavía te sacan dinero por dos semanas, esas dos semanas vas a tener cobertura. Pero si solamente te sacan una vez, solamente esa vez vas a tener cobertura. Yo estaría checando tu talón de cheques para ver cuándo exactamente se cancela el plan. Pero como te digo, no pasarían dos deducciones, más de dos deducciones. Si ves dos, no te asustes porque es normal, pero, ah, no pasaría esas dos semanas. Pero puede ser un probable que solamente te hagan una, pero si te hacen dos, pues no es fuera de lo normal. Bueno, mi siguiente pregunta es, este... Bueno, tiene que ver algo parecido. Este, digamos, si yo la quisiera mantener, este... Ah, funcionando la tarjeta, este... Y si voy al médico y, digamos, me, me rompo el pie, digamos, ¿me, me cubre todo o hay algo que- No. Voy a tener que pagar? El plan donde ellos te autoinscriben es el más básico. Solamente te va a cubrir como una visita física al año, unas vacunas, unos exámenes de cáncer, unos exámenes de STDs, pero no te cubre ninguna visita si vas al doctor porque te enfermaste. Tampoco te va a cubrir ninguna visita al hospital, ninguna visita al urgent care, ninguna visita a la sala de emergencias y tampoco ninguna cirugía. Solamente es un plan preventivo, que sería como para tus

chequeos generales y también requiere que solamente uses la lista de sus clínicas y doctores. So, te tienes que mantener dentro de una red, no puedes ir a cualquier doctor. Ah, ya, ya. Entonces no podría visitar tampoco un quiropráctico. No. Mm-mm. Ah, okay. Okay, está bien, señorita. Esas serían todas mis dú-- mis dudas, mis preguntas. Y si es que te interesa inscribirte en el futuro en otros planes, en el mes de agosto ellos están en periodo de inscripción. So, eso significa que en el mes de agosto, si te interesa, ah, puedes también llamar a inscribirte, pero tiene que ser cuando ellos estén en temporada de inscripción. So, yo les preguntaría si es que te interesa, que todavía no tengo esa fecha. Puede ser que sí, pero por ahorita. Ajá. Por ahorita no. Pero muchas gracias. De nada, que tengas un buen día. Igualmente, gracias.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Gracias por comunicarte con Benefits en la carta. Hola, Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker_1: Hola, Stephanie. Este, eh... Estoy llamando para cancelar un servicio.

Speaker speaker_0: Okey. ¿Cómo, cómo te llamas? ¿Stephanie?

Speaker speaker_1: Ah, ¿sí?

Speaker speaker_0: ¿Y cuáles son los últimos cuatro de tu número de Seguro Social?

Speaker speaker_1: Siete, nueve, siete, cuatro.

Speaker speaker_0: ¿Y tu nombre?

Speaker speaker_1: Es Luis González.

Speaker speaker_0: Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar el... la dirección y la fecha de nacimiento?

Speaker speaker_1: Sí, es, ah... junio 9 de 1998.

Speaker speaker_0: Fecha de nacimiento. Eh, eh, ¿la cuenta es-- ah, la cuenta es tuya o de alguien más?

Speaker speaker_1: Eh, es de mi esposo, pero él en este momento no puede hablar.

Speaker speaker_0: Okey, so como es la de él, no puedo cancelar nada hasta que él dé permiso por la llamada, como está grabada, ah, que puedo cancelar eso. Aunque sea su esposa, si necesito... la autorización de él por la llamada.

Speaker speaker_1: Oh.

Speaker speaker_0: Está grabada.

Speaker speaker_1: Okey. Este, y... Ah, ¿solo con la autorización que dé él ya puedo yo dar la...?

Speaker speaker_0: Correcto. La información. Yo necesito que él me diga que sí, pero él tiene que estar en la llamada, ah, o como está grabada, si necesitamos su permiso.

Speaker speaker_1: Me... ¿Puedes permitir dos minutos, por favor?

Speaker speaker_0: Sí.

Speaker speaker_1: Okey, sí, sí. Gracias.

Speaker speaker_2: Buenas tardes.

Speaker speaker_0: Buenas tardes. ¿Sí me das permiso de que tu esposa me dé la información para cancelar tu cobertura?

Speaker speaker_2: Sí, señorita.

Speaker speaker_0: Okey, solo necesitaba escuchar eso . Ey, ah... ¿Me puedes verificar la dirección y la fecha de nacimiento?

Speaker speaker_2: Sí, ah... La dirección es tres, cero, uno, tres Chapel Hills Drive, ah, ??? Rose,????, three, seven, ah, one, two, nine. Es el código.

Speaker speaker_0: La fecha. ¿Y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker_2: La fecha. Ah... Junio, nueve de 1998.

Speaker speaker_0: Okey, tengo seis, uno, cinco, cuatro, veintisiete, treinta y ocho, dieciséis como número de teléfono.

Speaker speaker_2: Correcto.

Speaker speaker_0: Okey. Ah, ya te cancelé tu cobertura. Solo que sí te tengo que dejar saber que toma siete a diez días a que las cancelaciones se procesen. So, por ese motivo hay una posibilidad que después de la cancelación veas una deducción más o dos. Si es que ves dos, no pasaría dos deducciones, pero solo te quería informar. Ya te lo cancelé, pero si ves una o dos, eso es normal.

Speaker speaker_2: Una pregunta.

Speaker speaker_0: Ajá.

Speaker speaker_2: Bueno, tengo dos, de hecho. Este, la primera, este... Como no usé la, este... Ah... el... la tarjeta de, este, de aseguranza, no es-- este, ¿cómo le hago para que me devuelvan ese dinero?

Speaker speaker_0: So, no te van a hacer un reembolso, porque ellos participan en autoinscribir a sus empleados nuevos en este plan y ellos te dan treinta días a partir de la fecha que recibes tu primer cheque para poder llamar y optar y no ser autoinscrito. Si no llamas en esos treinta días, automáticamente se autoinscriben. Ah, no sé cómo ellos se comunican con sus empleados, pero la responsabilidad les surge de comunicarse con sus empleados nuevos para dejarles saber del autoenrol, porque si no lo haces, te inscribes y ya no se hacen reembolsos, porque es su aseguranza.

Speaker speaker_2: Por eso, pero, o sea... Llamar a alguien-

Speaker speaker_0: Aunque no lo hagas, no te van a dar un reembolso, porque como te digo, te dan treinta días al partir de la fecha que recibes tu primer cheque para poder optar y no ser autoinscrito. Si no es que llamas, automáticamente te inscriben y, ah... te empiezan a hacer deducciones, desafortunadamente, am, y yo-- nosotros no hacemos reembolsos, porque como te digo, esa responsabilidad le surge de decirle a sus empleados nuevos sobre el autoenrol.

Speaker speaker_2: Ajá, porque ellos no me comentaron nada.

Speaker speaker_0: Y-

Speaker speaker_2: Solamente me dijeron que llamara.

Speaker speaker_0: Que llamaras, sí. Y yo no sé por qué, pero en el pasado ya ha pasado muchas veces que las agencias no les dejan saber a los empleados y desafortunadamente, pues nosotros no trabajamos en , solo administramos los beneficios médicos y como te digo la responsabilidad del staffing de dejarles saber a sus empleados nuevos de ese tipo de auto enroll. Ah, sé que a veces les mandan mensajes y llamadas, entonces no sé si te han mandado mensajes en el pasado de recordándote que tenías treinta días a partir de la fecha de recibir tu primer cheque para poder optar y no ser autoinscrito, pero al parecer te inscribieron el diez de marzo.

Speaker speaker_2: Sí, no, no, no, como le digo, no, no estaba enterado hasta que me llegó la tarjeta de repente y no, no solo eso, este... Antes de llegarme la tarjeta me veía, este... En este... ¿Cómo se dice? En el donde hacen los pay, pay stops. Ah, ahí veía lo de la aseguranza médica y yo di-- y me preguntaba tantas veces por qué. Y ya fue cuando les pregunté a ellos, este, de qué era eso, si no tenía ninguna tarjeta de aseguranza y ya, sí... Me dieron el número de teléfono que me dijiste.

Speaker speaker_0: Sí y muchas veces les han dicho a la gente que nosotros ham-- hacemos reembolsos y los otros no hacemos reembolsos, porque como te digo- Es aseguranza médica y es la responsabilidad del-- de la agencia decirles: "Ustedes, oigan, nosotros participamos en un tipo de auto-enroll. Si no quieres inscribirte, tienes que llamar antes de esos treinta días. Porque ya cuando te pasas esos treinta días", pues como diciendo: "Los otros no te hacemos reembolsos". Porque como te digo, es responsabilidad de la agencia. Nosotros ni trabajamos en , solo administramos los beneficios de ellos y de otras agencias, pero no, no estoy segura cómo se comunican con los empleados nuevos, pero de que sé que, pues les llegan... A veces llegan mensajes, no sé si te han llegado mensajes a ti, pero luego les mandan mensajes para recordarles que se tienen que llamar para optar o no ser autoinscritos o para llamar e inscribirte, porque solamente-- solo en esos treinta días que te dan también solo te puedes inscribir. Ah, pero como te digo, pues nosotros desafortunadamente no hacemos reembolsos. Y por eso te- Tengo que decir que hay una posibilidad que después de la cancelación te hagan una deducción o dos más, pero no pasarían las dos. Si es que ves dos deducciones por esas dos semanas vas a tener cobertura, pero, ah, no pasaría las dos, como te digo.

Speaker speaker_2: Oh, entonces todavía tendría la cobertura, digamos, si-

Speaker speaker_0: Y te hacen-

Speaker speaker_2: Digamos, un examen. Si mañana voy al hospital.

Speaker speaker_0: Si te hacen... Correcto. Si te hacen... Si ves que todavía te sacan dinero por dos semanas, esas dos semanas vas a tener cobertura. Pero si solamente te sacan una vez, solamente esa vez vas a tener cobertura. Yo estaría checando tu talón de cheques para ver cuándo exactamente se cancela el plan. Pero como te digo, no pasarían dos deducciones, más de dos deducciones. Si ves dos, no te asustes porque es normal, pero, ah, no pasaría esas dos semanas. Pero puede ser un probable que solamente te hagan una, pero si te hacen dos, pues no es fuera de lo normal.

Speaker speaker_2: Bueno, mi siguiente pregunta es, este... Bueno, tiene que ver algo parecido. Este, digamos, si yo la quisiera mantener, este... Ah, funcionando la tarjeta, este... Y si voy al médico y, digamos, me, me rompo el pie, digamos, ¿me, me cubre todo o hay algo que-

Speaker speaker_0: No.

Speaker speaker_2: Voy a tener que pagar?

Speaker speaker_0: El plan donde ellos te autoinscriben es el más básico. Solamente te va a cubrir como una visita física al año, unas vacunas, unos exámenes de cáncer, unos exámenes de STDs, pero no te cubre ninguna visita si vas al doctor porque te enfermaste. Tampoco te va a cubrir ninguna visita al hospital, ninguna visita al urgent care, ninguna visita a la sala de emergencias y tampoco ninguna cirugía. Solamente es un plan preventivo, que sería como para tus chequeos generales y también requiere que solamente uses la lista de sus clínicas y doctores. So, te tienes que mantener dentro de una red, no puedes ir a cualquier doctor.

Speaker speaker_2: Ah, ya, ya. Entonces no podría visitar tampoco un quiropráctico.

Speaker speaker_0: No. Mm-mm.

Speaker speaker_2: Ah, okay. Okay, está bien, señorita. Esas serían todas mis dú-- mis dudas, mis preguntas.

Speaker speaker_0: Y si es que te interesa inscribirte en el futuro en otros planes, en el mes de agosto ellos están en periodo de inscripción. So, eso significa que en el mes de agosto, si te interesa, ah, puedes también llamar a inscribirte, pero tiene que ser cuando ellos estén en temporada de inscripción. So, yo les preguntaría si es que te interesa, que todavía no tengo esa fecha.

Speaker speaker_2: Puede ser que sí, pero por ahorita. Ajá. Por ahorita no. Pero muchas gracias.

Speaker speaker_0: De nada, que tengas un buen día.

Speaker speaker_2: Igualmente, gracias.