

## Transcript: Estefania

**Acevedo-6755279702540288-5462569775480832**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Thank you for calling benefits in a car. My name is Stephanie. How can I assist you? Hola, ¿habla español? Sí, señora. ¿Cómo te puedo ayudar? Quería saber, informarme sobre la, este... Un seguro que, este, bueno, estoy pagando una... No sé cómo le dijera. Este, es una aseguranza que estoy pagando en ???????. Entonces, quería más información sobre esa aseguranza. Sí, señora. Ah, ¿cómo se llama la agencia para la que trabajas? Emm, se llama Surge, es la staffing y la agencia se llama Geodis. Ok, ¿y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Cincuenta y tres ochenta y cinco. Gracias. Y por cuestiones de seguridad, necesito que me verifiques tu dirección completa y también tu fecha de nacimiento. Es... Este, la dirección es... Bueno, cambié de dirección que era, este, antes era las dos-- las... Doce, treinta y cinco, Hartland Drive, setenta y cinco, once. Era la que tenía, no sé si me la cambiaran, ya me la cambiaron. Ok. Ah, y tu fecha de nacimiento. El... El 5 de junio, 2003. Gracias. Si es esa dirección todavía, ¿quisieras que la cambiara tal cual? Bueno, la cambiaría... Yo ya la cambié en staffing, no sé si ya se la darían nuevamente. So, los otros solo somos administradores de beneficios, no trabajamos en Surge. So, si gustas, la puedo cambiar. Ok, bueno, me gustaría saber un poquito más de, de, del sistema y después miramos y la cambiamos. Ok. So, ah... ¿Tu número sigue siendo el nueve, cero, tres, tres, uno, cuatro, tres, siete, cero...? Perdón. ¿Tres, siete, uno, dos? Sí, correcto. Okey. Y tengo tu nombre como Yorbín- Yoberro. Apellido, arroba... @yuma.com? Sí. Ok. So, dijiste que querías información sobre el plan que tienes. So, tú tienes el plan que se llama el MCTLDX, que es un plan preventivo que te cubre visitas preventivas como algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, un físico al año, pero solo es para visitas preventivas. So, ya si te enfermas y vas al doctor con este plan, no te lo va a cubrir, porque solo es para servicios preventivos. Mmm, ok. Y te tienes que mantener en la red para que te cubran al cien por ciento. Sí, tienes sus beneficios para los medicamentos preventivos con Alexa e incluye algo que se llama FreeRx que te da así acceso a medicamentos genéricos por un precio más barato. Pero solo es un plan preventivo. So, solo visitas preventivas. Ah, ok. ¿Y, y si yo, digamos, quisiera agarrar como una, este, como para los dientes, este, ¿es un poquito más caro? So, ese ya sería un beneficio adicional que tienen plan dental. Ah, si tienen el plan dental, pero para agregar más planes como dental, visión, vida término, tendrías que estar en el tiempo tu per-- tu periodo personal para inscribirte, que son los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque o cuando la compañía está en inscripción abierta como la compañía, que para Surge apenas pasó, am, déjame ver. So, fue entre las fechas de agosto doce a agosto veintiséis. So, ya te-- tendrías que esperar hasta el próximo año en agosto. Y ellos te dejan saber a ti cuando están en inscripción abierta como compañía. Am, en los últimos treinta días no has subi-- sufrido como pérdida de beneficio,

casado o divorciado, am, tener un bebé o adoptado. No, nada de eso. ¿No? Ok. Am, so, solo en esas-- si estás-- si sufres uno de esos eventos, podrías agregar cosas, am, pero como no, tendrías que esperar hasta agosto, cuando la compañía esté en inscripción abierta, si es que te interesa agregar planes adicionales como el de dental. Am, pero en estos momentos solo tienes el plan preventivo, que como dije, te cubriría como un... una visita física al año, te cubre algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos de STDs, un examen de diabetes, pero solo es un plan preventivo. No, no te cubre visitas si así te enfermas al doctor o, o si vas a la sala de emergencias. Y para eso es una deducción de tu cheque de quince dólares y dieciséis centavos. Ok, bueno, entonces yo quería ver ese plan, entonces lo de dental, pero como no está ahorita, entonces me gustaría cancelar ese plan. Ok. Am, antes que te cancele el plan, te iba a decir que cualquier cancelación toma siete a diez días para procesar. So, probablemente todavía sufras una o dos deducciones más antes que se cancele, ¿ok? Pero si gustas, ya te lo puedo cancelar de una vez. Sí, me gustaría que lo cancelaran. Am, y también te iba a dejar saber, ¿querías que te dejara tu dirección como está de...? Mmm... ¿O que la cambie? Bueno, sería, este, el dos-- doce, treinta y nueve. Ajá. Hartland, la misma, el mismo Hartland, este, Drive, este, setenta y cinco, dos once. Este, el apartamento sería uno, guión, uno, dos-- ciento veinticuatro. Ok, permíteme. Cien-- Okey, so, doce, treinta y nueve Hartstr-- Dale Drive. Mhm. ¿Qué era lo que seguía? Apartamento... Uno, guión, ciento veinticuatro. Okey. ¿Y todavía es Dallas, Texas? Sí, correcto. Okey, ¿siete, siete, cinco, dos, uno, uno? Sí, correcto. Ok, ya te compuse esa dirección. Am, pero, pues, ya te cancelé tu cobertura y como dije, probablemente todavía sufras una de deduc-- dos deducciones más, pero no pasa las dos. Ok, está bien. Muchas gracias. De nada, que tengas un buen día. No sé si tengas cualquier otra pregunta para mí. No, sería todo. Gracias. Okey, que tengas un buen día. Igualmente.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Thank you for calling benefits in a car. My name is Stephanie. How can I assist you?

Speaker speaker\_2: Hola, ¿habla español?

Speaker speaker\_1: Sí, señora.

Speaker speaker\_2: ¿Cómo te puedo ayudar? Quería saber, informarme sobre la, este... Un seguro que, este, bueno, estoy pagando una... No sé cómo le dijera. Este, es una aseguranza que estoy pagando en ???????. Entonces, quería más información sobre esa aseguranza.

Speaker speaker\_1: Sí, señora. Ah, ¿cómo se llama la agencia para la que trabajas?

Speaker speaker\_2: Emm, se llama Surge, es la staffing y la agencia se llama Geodis.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_2: Cincuenta y tres ochenta y cinco.

Speaker speaker\_1: Gracias. Y por cuestiones de seguridad, necesito que me verifiques tu dirección completa y también tu fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Es... Este, la dirección es... Bueno, cambié de dirección que era, este, antes era las dos-- las... Doce, treinta y cinco, Hartland Drive, setenta y cinco, once. Era la que tenía, no sé si me la cambiaran, ya me la cambiaron.

Speaker speaker\_1: Ok. Ah, y tu fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: El... El 5 de junio, 2003.

Speaker speaker\_1: Gracias. Si es esa dirección todavía, ¿quisieras que la cambiara tal cual?

Speaker speaker\_2: Bueno, la cambiaría... Yo ya la cambié en staffing, no sé si ya se la darían nuevamente.

Speaker speaker\_1: So, los otros solo somos administradores de beneficios, no trabajamos en Surge. So, si gustas, la puedo cambiar.

Speaker speaker\_2: Ok, bueno, me gustaría saber un poquito más de, de, del sistema y después miramos y la cambiamos.

Speaker speaker\_1: Ok. So, ah... ¿Tu número sigue siendo el nueve, cero, tres, tres, uno, cuatro, tres, siete, cero...? Perdón. ¿Tres, siete, uno, dos?

Speaker speaker\_2: Sí, correcto.

Speaker speaker\_1: Okey. Y tengo tu nombre como Yorbín-

Speaker speaker\_2: Yoberro.

Speaker speaker\_1: Apellido, arroba... @yuma.com?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok. So, dijiste que querías información sobre el plan que tienes. So, tú tienes el plan que se llama el MCTLDX, que es un plan preventivo que te cubre visitas preventivas como algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, un físico al año, pero solo es para visitas preventivas. So, ya si te enfermas y vas al doctor con este plan, no te lo va a cubrir, porque solo es para servicios preventivos.

Speaker speaker\_2: Mmm, ok.

Speaker speaker\_1: Y te tienes que mantener en la red para que te cubran al cien por ciento. Sí, tienes sus beneficios para los medicamentos preventivos con Alexa e incluye algo que se llama FreeRx que te da así acceso a medicamentos genéricos por un precio más barato. Pero solo es un plan preventivo. So, solo visitas preventivas.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. ¿Y, y si yo, digamos, quisiera agarrar como una, este, como para los dientes, este, ¿es un poquito más caro?

Speaker speaker\_1: So, ese ya sería un beneficio adicional que tienen plan dental. Ah, si tienen el plan dental, pero para agregar más planes como dental, visión, vida término, tendrías que estar en el tiempo tu per-- tu periodo personal para inscribirte, que son los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque o cuando la compañía está en inscripción abierta como la compañía, que para Surge apenas pasó, am, déjame ver. So, fue entre las fechas de agosto doce a agosto veintiséis. So, ya te-- tendrías que esperar hasta el próximo año en agosto. Y ellos te dejan saber a ti cuando están en inscripción abierta como compañía. Am, en los últimos treinta días no has subi-- sufrido como pérdida de beneficio, casado o divorciado, am, tener un bebé o adoptado.

Speaker speaker\_2: No, nada de eso.

Speaker speaker\_1: ¿No? Ok. Am, so, solo en esas-- si estás-- si sufres uno de esos eventos, podrías agregar cosas, am, pero como no, tendrías que esperar hasta agosto, cuando la compañía esté en inscripción abierta, si es que te interesa agregar planes adicionales como el de dental. Am, pero en estos momentos solo tienes el plan preventivo, que como dije, te cubriría como un... una visita física al año, te cubre algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos de STDs, un examen de diabetes, pero solo es un plan preventivo. No, no te cubre visitas si así te enfermas al doctor o, o si vas a la sala de emergencias. Y para eso es una deducción de tu cheque de quince dólares y dieciséis centavos. Ok, bueno, entonces yo quería ver ese plan, entonces lo de dental, pero como no está ahorita, entonces me gustaría cancelar ese plan. Ok. Am, antes que te cancele el plan, te iba a decir que cualquier cancelación toma siete a diez días para procesar. So, probablemente todavía sufras una o dos deducciones más antes que se cancele, ¿ok? Pero si gustas, ya te lo puedo cancelar de una vez.

Speaker speaker\_2: Sí, me gustaría que lo cancelaran.

Speaker speaker\_1: Am, y también te iba a dejar saber, ¿querías que te dejara tu dirección como está de...?

Speaker speaker\_2: Mmm...

Speaker speaker\_1: ¿O que la cambie?

Speaker speaker\_2: Bueno, sería, este, el dos-- doce, treinta y nueve.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Hartland, la misma, el mismo Hartland, este, Drive, este, setenta y cinco, dos once. Este, el apartamento sería uno, guión, uno, dos-- ciento veinticuatro.

Speaker speaker\_1: Ok, permíteme. Cien-- Okey, so, doce, treinta y nueve Hartstr-- Dale Drive.

Speaker speaker\_2: Mhm.

Speaker speaker\_1: ¿Qué era lo que seguía? Apartamento...

Speaker speaker\_2: Uno, guión, ciento veinticuatro.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Y todavía es Dallas, Texas?

Speaker speaker\_2: Sí, correcto.

Speaker speaker\_1: Okey, ¿siete, siete, cinco, dos, uno, uno?

Speaker speaker\_2: Sí, correcto.

Speaker speaker\_1: Ok, ya te compuse esa dirección. Am, pero, pues, ya te cancelé tu cobertura y como dije, probablemente todavía sufras una de deduc-- dos deducciones más, pero no pasa las dos.

Speaker speaker\_2: Ok, está bien. Muchas gracias.

Speaker speaker\_1: De nada, que tengas un buen día. No sé si tengas cualquier otra pregunta para mí.

Speaker speaker\_2: No, sería todo. Gracias.

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

Speaker speaker\_2: Igualmente.