

## Transcript: Franchesca

**Baez-4665620124090368-5832410535510016**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, bienvenida por teléfono. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? Hola, señorita. Buenas tardes. Sí, mire, necesitaba ver lo de mi aseguranza, por favor. ¿Con qué agencia del espacio y no se trabaja? Con Surge. ¿Y cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? 8563. ¿8563? Así es. Me dijo apellido Castillo, ¿correcto? ¿perdón? Me dijo apellido Castillo. No, señorita. ¿cuál es el apellido? Andrade Vázquez. ¿José? José, exacto. Me podría verificar la dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad, por favor. Eh, cambié de, de domicilio, por eso es mi llamada, señorita. Fecha de nacimiento es 13 de agosto de 1979. Para poder cambiar la dirección, ocuparía que me verifique la dirección antigua primero. Ay, ¿cómo se llama? Ya no me acuerdo cómo se llama la dirección. Si no se la sabe, lamentablemente, la única otra opción sería que me dé el número social completo. Es este: seis, tres, dos, dos, cuatro, ocho, cinco, seis, tres. Ok, con esa dirección nueva, ¿qué necesita que le ponga en la cuenta? Es siete, tres, siete, Wilson Street. ¿Cuál es el código postal? Es cuarenta y dos, setecientos uno. ¿Cuatro, dos, siete, cero, uno? Así es, señorita. Me dijo que es siete, tres, siete, Wilson Street. Siete, tres, siete, Wilson Street. ¿Y en qué ciudad se encuentra eso, disculpe? Columbus, Indiana. Ok. Tenemos que ir nuevo número de comunicación con usted, es el cuatro, siete, ocho, cuatro, seis, cuatro, cuatro, nueve, uno, nueve. Para mí también el número, señorita. ¿Lo puedo cambiar? Sí, señor. Ok. Es el ocho, doce, cuatrocientos cinco, ochenta y uno, cincuenta y nueve. Muy bien, ya le cambié la información en el sistema. ¿Había alguna otra cosa en la cual le podemos asistir sobre la seguridad que tiene con Surget? Sí, mire, lo que pasa que me habían dicho de sobre una tarjeta para poder use-- utilizar mi seguro. Es que necesito hacerme unos estudios y quiero ver, eh, pues, la forma de poderlos hacer y usar mi aseguranza. Por supuesto, yo le puedo mandar una copia electrónica a su... correo electrónico que tenemos en el sistema, lo cual lo tenemos como andradejosefrancisco@gmail.com. Así es. Ok. Mientras estoy bajando la tarjeta, sí me gustaría decirle que tome en cuenta que el plan que usted tiene es solamente preventivo, lo cual significa que las únicas detecciones o exámenes que le cubriría serían los preventivos como la detección de deficiencia de hierro, presión arterial. Ajá. No estaría cubriendo servicios para que usted, por ejemplo, indemnización hospitalaria, que viene siendo de los servicios cuando uno está enfermo y le hacen más estudios. Lo preventivo es cuando uno tiene que asegurarse que está de salud y que no está enfermo. Ah, ok. ¿Y para poder tener el otro es, es más, más el descuento del, del-- la aseguranza? Tendría que esperar- Para agosto del 2025, porque es que ahora mismo usted no tiene periodo abierto para inscribirse en el plan. Oh, ya . Ok . Bueno, sí, eso es, es una aseguranza pequeña, entonces. El problema es que el plan suyo fue agregado basado a la política de autoinscripción de Surge. La política de autoinscripción de ellos solamente inscribe a los

nuevos miembros en el plan médico preventivo, no le agrega ningún otro plan, por eso es que solamente tiene ese. Al igual que también el plan le estaría necesitando red, que viene diciendo que ellos tienen una lista específica de los doctores que trabajarían bajo ese plan, con los cuales la aseguradora estaría cubriendo los servicios con. En el correo electrónico que le mandé, me aseguré de ponerle ahí información del Multi Plan Network, que viene siendo la compañía que le estaría asistiendo en buscar proveedores en su área que sí trabajen con ese plan. Ok. Bueno, y si, si, si lo quiero cancelar. Yo se lo puedo poner si desea también. Sí, y ya en agosto de los, del próximo año ya puedo darme de alta de nuevo, pero ya con el completo, ¿puedo decirlo así? Correcto, si en estos momentos quiere quedarse con el plan o lo quiere cancelar de cualquier manera, ya en agosto del próximo año, si sigue trabajando como empleado de Surge, se puede inscribir en planes diferentes. No, entonces, si me lo puede cancelar, mejor, por favor. Ok. Por motivos de que la línea es grabada, dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura que tiene con Surge. ¿Perdón? Sí, señor. Estoy verificando verbalmente que el día de hoy dijo que quiere cancelar la cobertura que tiene corrientemente con Surge, ¿correcto? Sí, por favor. Ya le puse el pedido de la cancelación. ¿Hay alguna otra cosa en la cual lo puedo asistir? Es todo, señorita. Muy amable, gracias. No hay de qué. Me gustaría también avisarle que las cancelaciones se toman de siete a diez días laborables para procesarse. Hay una pequeña posibilidad de que se experimente de una a dos deducciones mientras se está terminando la cancelación, lo cual significaría que usted tendría de una a dos semanas más de cobertura. Perfecto, está bien, señorita. Gracias. No hay de qué. Que tenga buen día. Gracias, igualmente.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Hola, bienvenida por teléfono. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Hola, señorita. Buenas tardes. Sí, mire, necesitaba ver lo de mi aseguradora, por favor.

Speaker speaker\_1: ¿Con qué agencia del espacio y no se trabaja?

Speaker speaker\_2: Con Surge.

Speaker speaker\_1: ¿Y cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: 8563.

Speaker speaker\_1: ¿8563?

Speaker speaker\_2: Así es.

Speaker speaker\_1: Me dijo apellido Castillo, ¿correcto?

Speaker speaker\_2: ¿perdón?

Speaker speaker\_1: Me dijo apellido Castillo.

Speaker speaker\_2: No, señorita.

Speaker speaker\_1: ¿cuál es el apellido?

Speaker speaker\_2: Andrade Vázquez.

Speaker speaker\_1: ¿José?

Speaker speaker\_2: José, exacto.

Speaker speaker\_1: Me podría verificar la dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad, por favor.

Speaker speaker\_2: Eh, cambié de, de domicilio, por eso es mi llamada, señorita. Fecha de nacimiento es 13 de agosto de 1979.

Speaker speaker\_1: Para poder cambiar la dirección, ocuparía que me verifique la dirección antigua primero.

Speaker speaker\_2: Ay, ¿cómo se llama? Ya no me acuerdo cómo se llama la dirección.

Speaker speaker\_1: Si no se la sabe, lamentablemente, la única otra opción sería que me dé el número social completo.

Speaker speaker\_2: Es este: seis, tres, dos, dos, cuatro, ocho, cinco, seis, tres.

Speaker speaker\_1: Ok, con esa dirección nueva, ¿qué necesita que le ponga en la cuenta?

Speaker speaker\_2: Es siete, tres, siete, Wilson Street.

Speaker speaker\_1: ¿Cuál es el código postal?

Speaker speaker\_2: Es cuarenta y dos, setecientos uno.

Speaker speaker\_1: ¿Cuatro, dos, siete, cero, uno?

Speaker speaker\_2: Así es, señorita.

Speaker speaker\_1: Me dijo que es siete, tres, siete, Wilson Street.

Speaker speaker\_2: Siete, tres, siete, Wilson Street.

Speaker speaker\_1: ¿Y en qué ciudad se encuentra eso, disculpe?

Speaker speaker\_2: Columbus, Indiana.

Speaker speaker\_1: Ok. Tenemos que ir nuevo número de comunicación con usted, es el cuatro, siete, ocho, cuatro, seis, cuatro, cuatro, nueve, uno, nueve.

Speaker speaker\_2: Para mí también el número, señorita. ¿Lo puedo cambiar?

Speaker speaker\_1: Sí, señor.

Speaker speaker\_2: Ok. Es el ocho, doce, cuatrocientos cinco, ochenta y uno, cincuenta y nueve.

Speaker speaker\_1: Muy bien, ya le cambié la información en el sistema. ¿Había alguna otra cosa en la cual le podemos asistir sobre la seguridad que tiene con Surget?

Speaker speaker\_2: Sí, mire, lo que pasa que me habían dicho de sobre una tarjeta para poder use-- utilizar mi seguro. Es que necesito hacerme unos estudios y quiero ver, eh, pues, la forma de poderlos hacer y usar mi aseguranza.

Speaker speaker\_1: Por supuesto, yo le puedo mandar una copia electrónica a su... correo electrónico que tenemos en el sistema, lo cual lo tenemos como andradejosefrancisco@gmail.com.

Speaker speaker\_2: Así es.

Speaker speaker\_1: Ok. Mientras estoy bajando la tarjeta, sí me gustaría decirle que tome en cuenta que el plan que usted tiene es solamente preventivo, lo cual significa que las únicas detecciones o exámenes que le cubriría serían los preventivos como la detección de deficiencia de hierro, presión arterial.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: No estaría cubriendo servicios para que usted, por ejemplo, indemnización hospitalaria, que viene siendo de los servicios cuando uno está enfermo y le hacen más estudios. Lo preventivo es cuando uno tiene que asegurarse que está de salud y que no está enfermo.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. ¿Y para poder tener el otro es, es más, más el descuento del, del-- la aseguranza?

Speaker speaker\_1: Tendría que esperar- Para agosto del 2025, porque es que ahora mismo usted no tiene periodo abierto para inscribirse en el plan.

Speaker speaker\_2: Oh, ya . Ok . Bueno, sí, eso es, es una aseguranza pequeña, entonces.

Speaker speaker\_1: El problema es que el plan suyo fue agregado basado a la política de autoinscripción de Surge. La política de autoinscripción de ellos solamente inscribe a los nuevos miembros en el plan médico preventivo, no le agrega ningún otro plan, por eso es que solamente tiene ese. Al igual que también el plan le estaría necesitando red, que viene diciendo que ellos tienen una lista específica de los doctores que trabajarían bajo ese plan, con los cuales la aseguranza estaría cubriendo los servicios con. En el correo electrónico que le mandé, me aseguré de ponerle ahí información del Multi Plan Network, que viene siendo la compañía que le estaría asistiendo en buscar proveedores en su área que sí trabajen con ese plan.

Speaker speaker\_2: Ok. Bueno, y si, si, si lo quiero cancelar.

Speaker speaker\_1: Yo se lo puedo poner si desea también.

Speaker speaker\_2: Sí, y ya en agosto de los, del próximo año ya puedo darme de alta de nuevo, pero ya con el completo, ¿puedo decirlo así?

Speaker speaker\_1: Correcto, si en estos momentos quiere quedarse con el plan o lo quiere cancelar de cualquier manera, ya en agosto del próximo año, si sigue trabajando como empleado de Surge, se puede inscribir en planes diferentes.

Speaker speaker\_2: No, entonces, si me lo puede cancelar, mejor, por favor.

Speaker speaker\_1: Ok. Por motivos de que la línea es grabada, dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura que tiene con Surge.

Speaker speaker\_2: ¿Perdón?

Speaker speaker\_1: Sí, señor. Estoy verificando verbalmente que el día de hoy dijo que quiere cancelar la cobertura que tiene corrientemente con Surge, ¿correcto?

Speaker speaker\_2: Sí, por favor.

Speaker speaker\_1: Ya le puse el pedido de la cancelación. ¿Hay alguna otra cosa en la cual lo puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Es todo, señorita. Muy amable, gracias.

Speaker speaker\_1: No hay de qué. Me gustaría también avisarle que las cancelaciones se toman de siete a diez días laborables para procesarse. Hay una pequeña posibilidad de que se experimente de una a dos deducciones mientras se está terminando la cancelación, lo cual significaría que usted tendría de una a dos semanas más de cobertura.

Speaker speaker\_2: Perfecto, está bien, señorita. Gracias.

Speaker speaker\_1: No hay de qué. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_2: Gracias, igualmente.