

## Transcript: Franchesca

**Baez-4864503610916864-6403685755961344**

### Full Transcript

Despacho de beneficios Acar. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? Hola, buenos días, Francesca. ¿Con Jacqueline? Sí, buenos días. ¿En qué le puedo ayudar? Es que quería informarme, no... Quería información acerca de qué beneficios tengo yo con este seguro, qué asistencia tengo. Me dijeron que, eh... eh, para ont-- odontología. Okey, tendría que ver qué servicio usted tiene, porque nosotros no somos dueños de ninguna aseguranza, solo la administramos. So, tengo que ver específicamente en qué usted está inscrita. ¿Con cuál agencia temporal usted trabaja? Con Surge. ¿Y cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Veintitrés cuarenta. Señora Jacqueline, ¿cuál es su apellido? Rolón. Okey. ¿Podría verificar su dirección y fecha de nacimiento para seguramente encontrar la cuenta correcta? Fecha de nacimiento es mayo doce de mil novecientos noventa y siete. Y la dirección que tengo es treinta y dos... Veinte con . Clearview Drive. No. Carl Live. Es que... ?????? Virginia. Sí, señora, estoy preguntando si la dirección, el nombre de la calle es Clearview Drive. Sí. Ah, okey. ¿Tenemos su mejor número de contacto como el ocho, cero, cuatro, tres, dos, cuatro, cero, cero, ocho, dos? ¿Su número termina en cero, cero, ocho, dos, comadre? No-- Sí. Okey. ¿Y tenemos su correo electrónico como jacquelinerolon787@gmail.com? Ah, sí, ese de ahí. Okey. So, usted fue automáticamente inscrita en el plan médico preventivo MSTLRX, el cual es un médico preventivo. Ahora, haciendo la inscripción fue por parte de la política de compañía de Surge, que automáticamente inscriben a todos los nuevos miembros en un plan médico preventivo, que sería ese. Ese plan no le viene cubriendo servicios dentistas, solamente servicios médicos preventivos como su físico anual, los chequeos de presión arterial o deficiencia de hierro, las consultas de una dieta saludable, al igual que evadir los rayos UV del sol. También le vendría cubriendo las vacunas preventivas, como la de la insulina. Disculpe, influenza. Como la de influenza, tétanos o pertussis, al igual que los medicamentos preventivos que son genéticos, como las vitaminas, estatinas o los métodos contraceptivos aprobados por el FDA. Pero el plan no le viene cubriendo lo que ellos llaman servicios de indemnización hospitalaria, que viene siendo sus servicios de hospital, como las visitas al doctor, sala de emergencias, urgencias o cirugías, dado que esos servicios no son preventivos. También tiene un paquete virtual de urgencias y una membresía de FreeRx para los medicamentos. Okey. ¿Y cómo hago yo para cancelarlo? Yo se lo puedo cancelar, si desea. Sí, por favor. Okey. Con eso en mente, como la línea es grabada, dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura que tiene con Surge Staffing, ¿correcto? Sí. Muy bien, ya le puse el pedimento de la cancelación. Por favor, tome en cuenta que nuestras cancelaciones se toman entre siete a diez días laborales para completarse y está la posibilidad de que se experimente de una a dos semanas de deducciones, lo cual significa que tendría una o dos semanas más de cobertura. Okey. ¿Alguna otra cosa en la cual le pueda asistir? No, no señora, muchas gracias. Que

tenga buen día y gracias por llamarnos el día de hoy. Igualmente. Hasta luego. Adiós.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Despacho de beneficios Acar. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Hola, buenos días, Francesca. ¿Con Jacqueline?

Speaker speaker\_0: Sí, buenos días. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Es que quería informarme, no... Quería información acerca de qué beneficios tengo yo con este seguro, qué asistencia tengo. Me dijeron que, eh... eh, para ont-- odontología.

Speaker speaker\_0: Okey, tendría que ver qué servicio usted tiene, porque nosotros no somos dueños de ninguna aseguranza, solo la administramos. So, tengo que ver específicamente en qué usted está inscrita. ¿Con cuál agencia temporal usted trabaja?

Speaker speaker\_1: Con Surge.

Speaker speaker\_0: ¿Y cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_1: Veintitrés cuarenta.

Speaker speaker\_0: Señora Jacqueline, ¿cuál es su apellido?

Speaker speaker\_1: Rolón.

Speaker speaker\_0: Okey. ¿Podría verificar su dirección y fecha de nacimiento para seguramente encontrar la cuenta correcta?

Speaker speaker\_1: Fecha de nacimiento es mayo doce de mil novecientos noventa y siete. Y la dirección que tengo es treinta y dos... Veinte con .

Speaker speaker\_0: Clearview Drive.

Speaker speaker\_1: No. Carl Live. Es que... ?????? Virginia.

Speaker speaker\_0: Sí, señora, estoy preguntando si la dirección, el nombre de la calle es Clearview Drive.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Ah, okey. ¿Tenemos su mejor número de contacto como el ocho, cero, cuatro, tres, dos, cuatro, cero, cero, ocho, dos?

Speaker speaker\_1: ¿Su número termina en cero, cero, ocho, dos, comadre? No-- Sí.

Speaker speaker\_0: Okey. ¿Y tenemos su correo electrónico como jacquelinerolon787@gmail.com?

Speaker speaker\_1: Ah, sí, ese de ahí.

Speaker speaker\_0: Okey. So, usted fue automáticamente inscrita en el plan médico preventivo MSTLRX, el cual es un médico preventivo. Ahora, haciendo la inscripción fue por parte de la política de compañía de Surge, que automáticamente inscriben a todos los nuevos miembros en un plan médico preventivo, que sería ese. Ese plan no le viene cubriendo servicios dentistas, solamente servicios médicos preventivos como su físico anual, los chequeos de presión arterial o deficiencia de hierro, las consultas de una dieta saludable, al igual que evadir los rayos UV del sol. También le vendría cubriendo las vacunas preventivas, como la de la insulina. Disculpe, influenza. Como la de influenza, tétanos o pertussis, al igual que los medicamentos preventivos que son genéticos, como las vitaminas, estatinas o los métodos contraceptivos aprobados por el FDA. Pero el plan no le viene cubriendo lo que ellos llaman servicios de indemnización hospitalaria, que viene siendo sus servicios de hospital, como las visitas al doctor, sala de emergencias, urgencias o cirugías, dado que esos servicios no son preventivos. También tiene un paquete virtual de urgencias y una membresía de FreeRx para los medicamentos.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Y cómo hago yo para cancelarlo?

Speaker speaker\_0: Yo se lo puedo cancelar, si desea.

Speaker speaker\_1: Sí, por favor.

Speaker speaker\_0: Okey. Con eso en mente, como la línea es grabada, dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura que tiene con Surge Staffing, ¿correcto?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Muy bien, ya le puse el pedimento de la cancelación. Por favor, tome en cuenta que nuestras cancelaciones se toman entre siete a diez días laborales para completarse y está la posibilidad de que se experimente de una a dos semanas de deducciones, lo cual significa que tendría una o dos semanas más de cobertura.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_0: ¿Alguna otra cosa en la cual le pueda asistir?

Speaker speaker\_1: No, no señora, muchas gracias.

Speaker speaker\_0: Que tenga buen día y gracias por llamarnos el día de hoy.

Speaker speaker\_1: Igualmente. Hasta luego.

Speaker speaker\_0: Adiós.