

## **Transcript: Franchesca**

**Baez-5274286201028608-4960122530217984**

### **Full Transcript**

Veo su número de teléfono, cariño. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le tengo que asistir? Muy buenas tardes, mi nombre es Noris Romero. Eh, actualmente trabajo con la empresa Surge y quería información con respecto al seguro médico que me están descontando. ¿Con cuál agencia trabaja para el trabajo? Surge. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos del seguro social suyo? 0950. ¿Apellido? Noris Romero de Jiménez. Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme que tengo la cuenta correcta. Fecha de nacimiento: 220671 9101 Doe Valley Street, apartamento 106. Tenemos un número de contacto: 214 650 98 88. Correcto. Tenemos su correo electrónico como norisysergio1971@hotmail.com. Mmm. Y por el motivo de que mi línea es grabada, me dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura con Surge, ¿correcto? No, quisiera saber qué es lo que abarca, que... O sea, en donde uno se puede ver en tal caso. Es un plan médico preventivo, les estaría cubriendo solamente los servicios preventivos como las... físicos que uno hace anualmente, las detecciones de sangre arterial, al igual que la deficiencia del hierro, consultas de una dieta saludable, evadir los rayos UV del sol, al igual que las vacunas preventivas como la de influenza, tetanos o varicela, y los medicamentos genéticos preventivos como estatinas y vitaminas. El plan tiene una red de red que estaría con a Multiplan Network, tendría que hablar con ellos para la lista. ¿Y en qué clínica o en qué institución uno se puede ver en tal caso? Sí, mami, yo-- nosotros no tenemos eso, tiene que ver con el Multiplan Network. Esa lista específica es lo que viene siendo la red. Nosotros como solamente administramos la seguridad, no tenemos el acceso a ella. Usted tendría que hablar con la compañía de Multiplan Network si desea la puedo transferir. Ah, ok, ok. En caso de retirarme, ¿cuánto tiempo se tarda entonces para uno cancelar ese... el servicio? Las cancelaciones se toman entre siete a diez días laborales para ser completamente procesadas. Y mientras están siendo procesadas, usted puede experimentar de una a dos deducciones en ese proceso. Ah, mientras se hacen, todavía puedo decidir, ¿verdad? Correcto, sí. O sea, digamos que usted la cancela hoy, tiene una cita el próximo lunes... Si todavía ve la deducción o ya se le hicieron y le entregaron el cheque esta semana, entonces la próxima semana estaría activa. Puede usarlo. Si ve una deducción, todavía tiene una semana más de cobertura. Si ve dos, por lo tanto, al igual durante la cancelación. Lo único es que no podemos verificarle que se tomaría los diez días al completo, porque puede tomarse tan rápido como los siete días o tanto tiempo como los diez días. Mmm, ok. Bueno, me gustaría, mmm, retirarme. Listo, ¿si lo quiere cancelar? Sí. Por el motivo de que mi línea es grabada, dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura con Surge, ¿correcto? Correcto. Después del pedido, tome en cuenta lo que dijimos de una o dos semanas más mientras se completa la cancelación y una o dos más deducciones. ¿Alguna otra cosa además de eso que la puedo asistir? ¿Todavía ocupa la información del Multiplan Network? Eh... Sí, si quieren, ahí me transmite entonces

para, para la información, mmm. Ok. Le voy a transferir y también le voy a mandar un correo donde estaría el número telefónico de ellos, al igual que su página web, ¿ok? Por favor. Gracias. No hay de qué. No hay momento mientras la transfiero. Ok.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Veo su número de teléfono, cariño. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le tengo que asistir?

Speaker speaker\_1: Muy buenas tardes, mi nombre es Noris Romero. Eh, actualmente trabajo con la empresa Surge y quería información con respecto al seguro médico que me están descontando.

Speaker speaker\_0: ¿Con cuál agencia trabaja para el trabajo?

Speaker speaker\_1: Surge.

Speaker speaker\_0: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos del seguro social suyo?

Speaker speaker\_1: 0950.

Speaker speaker\_0: ¿Apellido?

Speaker speaker\_1: Noris Romero de Jiménez.

Speaker speaker\_0: Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento para asegurarme que tengo la cuenta correcta.

Speaker speaker\_1: Fecha de nacimiento: 220671 9101 Doe Valley Street, apartamento 106.

Speaker speaker\_0: Tenemos un número de contacto: 214 650 98 88.

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Tenemos su correo electrónico como norisysergio1971@hotmail.com.

Speaker speaker\_1: Mmm.

Speaker speaker\_0: Y por el motivo de que mi línea es grabada, me dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura con Surge, ¿correcto?

Speaker speaker\_1: No, quisiera saber qué es lo que abarca, que... O sea, en donde uno se puede ver en tal caso.

Speaker speaker\_0: Es un plan médico preventivo, les estaría cubriendo solamente los servicios preventivos como las... físicos que uno hace anualmente, las detecciones de sangre arterial, al igual que la deficiencia del hierro, consultas de una dieta saludable, evadir los rayos UV del sol, al igual que las vacunas preventivas como la de influenza, tetanos o varicela, y los medicamentos genéticos preventivos como estatinas y vitaminas. El plan tiene una red de proveedores que estaría en Multiplan Network, tendría que hablar con ellos para la lista.

Speaker speaker\_1: ¿Y en qué clínica o en qué institución uno se puede ver en tal caso?

Speaker speaker\_0: Sí, mami, yo-- nosotros no tenemos eso, tiene que ver con el Multiplan Network. Esa lista específica es lo que viene siendo la red. Nosotros como solamente administramos la seguridad, no tenemos el acceso a ella. Usted tendría que hablar con la compañía de Multiplan Network si desea la puedo transferir.

Speaker speaker\_1: Ah, ok, ok. En caso de retirarme, ¿cuánto tiempo se tarda entonces para uno cancelar ese... el servicio?

Speaker speaker\_0: Las cancelaciones se toman entre siete a diez días laborales para ser completamente procesadas. Y mientras están siendo procesadas, usted puede experimentar de una a dos deducciones en ese proceso.

Speaker speaker\_1: Ah, mientras se hacen, todavía puedo decidir, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Correcto, sí. O sea, digamos que usted la cancela hoy, tiene una cita el próximo lunes... Si todavía ve la deducción o ya se le hicieron y le entregaron el cheque esta semana, entonces la próxima semana estaría activa. Puede usarlo. Si ve una deducción, todavía tiene una semana más de cobertura. Si ve dos, por lo tanto, al igual durante la cancelación. Lo único es que no podemos verificarle que se tomaría los diez días al completo, porque puede tomarse tan rápido como los siete días o tanto tiempo como los diez días.

Speaker speaker\_1: Mmm, ok. Ok. Bueno, me gustaría, mmm, retirarme.

Speaker speaker\_0: Listo, ¿sí lo quiere cancelar?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Por el motivo de que mi línea es grabada, dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura con Surge, ¿correcto?

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Después del pedido, tome en cuenta lo que dijimos de una o dos semanas más mientras se completa la cancelación y una o dos más deducciones. ¿Alguna otra cosa además de eso que la puedo asistir? ¿Todavía ocupa la información del Multiplan Network?

Speaker speaker\_1: Eh... Sí, si quieren, ahí me transmite entonces para, para la información, mmm.

Speaker speaker\_0: Ok. Le voy a transferir y también le voy a mandar un correo donde estaría el número telefónico de ellos, al igual que su página web, ¿ok?

Speaker speaker\_1: Por favor. Gracias.

Speaker speaker\_0: No hay de qué. No hay momento mientras la transfiero.

Speaker speaker\_1: Ok.