

Transcript: Franchesca

Baez-6059176192589824-4882030480801792

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, bienvenida, bienvenida con beneficios de Surge. Mi nombre es Francesca. ¿En qué le puedo asistir? Hola, mi nombre es Stephanie Bravo. Eh, mire, yo trabajo en, en Staffing, en Surge, y me están cobrando un seguro médico donde yo no acepté nada. ¿Sí me entiende? Okey. Yo quiero que me lo cancelen. Yo hablé la otra semana para que me lo cancelaran, pero todavía me lo están cobrando. Okey. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos del seguro social? Cuarenta y tres, doce. Por favor, verifique su dirección y su fecha de nacimiento. Dirección: treinta y nueve, veintisiete Pulaski Street, Indiana, en E. Chicago. Mi fecha de nacimiento es el 11/30/91. Tenemos aquí un número para comunicarnos con usted, es el siete, cero, ocho, seis, siete, tres, cinco, uno, veintiuno. Exactamente. Y tenemos su correo electrónico como stephanie784@gmail.com. Exactamente. Señora Bravo, se le avisó en noviembre ocho que las deducciones toman de siete a diez días laborales para procesarse. Dado que todavía no hemos tenido los siete o los diez días laborales desde el 8 de noviembre, que se procesó su petición de cancelación, todavía estaría experimentando de una o dos deducciones. Dado que ya experimentó una esta semana, se supone que la próxima semana usted tenga otra posible deducción, porque son dos deducciones en total, de siete a diez días laborales, son dos semanas. Por eso es que todavía está abriendo la deducción. Ajá, pero esa deducción ¿me la van a devolver? O es que ya, o sea... Si yo no notifiqué que me dieran ningún seguro médico, no entiendo. Usted fue in-- ¿Ese, ese dinero que me desco-- me descuentan me lo van a devolver? No, señora, usted fue inscrita por parte de la política de compañía de Surge. Ellos autoinscriben a todos los miembros nuevos en un plan médico preventivo. Por eso fue que esa inscripción se realizó sin que usted tenga que decir sí o no, porque fue automática por parte de la política de la compañía. A mí me llegó una tarjeta, o sea, que yo-- ¿esa tarjeta la puedo usar mientras que este activo el seguro? Sí, señora. Ok, bueno, muchas gracias. No hay de qué. Tenga en cuenta que el plan es solamente preventivo, va a requerir red. Hay un número en esa tarjeta de la compañía MultiPlan. Ajá. Tendría que llamarlos a ellos para saber cuáles son los proveedores cerca de su área que estarían dentro de esa red. Okey, gracias. Y así le puedo decir específicamente qué servicios están cubiertos bajo el plan. Ok, gracias. ¿Quiere que le dé información del plan? Sí. El plan le va a estar cubriendo los servicios preventivos como el físico que uno se hace anual, las detecciones de la presión alterada o deficiencia de hierro, cáncer de mama, detecciones de esas maneras, asesoramientos como el que le hacen a uno para una dieta saludable, violencia doméstica o reduce los rayos UV del sol, al igual que sus vacunas preventivas con la influenza, tetanos, difteria, tosferina y los medicamentos que son genéticos, preventivos como aspirina, ácido fólico o estatina. El plan también ... un paquete virtual de urgencia. Si tiene, digamos, que una tos, síntomas de gripe o ... o se le pone una infección en el ojo que se pone seco, esas

cosas se la pueden atender por medio de ese plan digital. Okey. Bueno, entonces, mientras tanto que me estén cobrando los quince dólares, yo puedo utilizar eso, ¿verdad? Sí, señora. Por ejemplo, ya esta semana usted vio una deducción, lo cual te significaría que el lunes... Claro, la segunda. Ajá, significaría que el lunes dieciocho hasta el veinticuatro, esa deducción de esa semana la tendría activa esa semana a usted. Bueno, ok, muchas gracias. No hay de qué. Espero que tenga muy buen día y cualquier otra pregunta, estaríamos aquí de ocho a am a ocho pm, tiempo este, lunes a viernes. Ok, gracias. No hay de qué. Adiós.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker_1: Hola, bienvenida, bienvenida con beneficios de Surge. Mi nombre es Francesca. ¿En qué le puedo asistir?

Speaker speaker_2: Hola, mi nombre es Stephanie Bravo. Eh, mire, yo trabajo en, en Staffing, en Surge, y me están cobrando un seguro médico donde yo no acepté nada. ¿Sí me entiende?

Speaker speaker_1: Okey.

Speaker speaker_2: Yo quiero que me lo cancelen. Yo hablé la otra semana para que me lo cancelaran, pero todavía me lo están cobrando.

Speaker speaker_1: Okey. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos del seguro social?

Speaker speaker_2: Cuarenta y tres, doce.

Speaker speaker_1: Por favor, verifique su dirección y su fecha de nacimiento.

Speaker speaker_2: Dirección: treinta y nueve, veintisiete Pulaski Street, Indiana, en E. Chicago. Mi fecha de nacimiento es el 11/30/91.

Speaker speaker_1: Tenemos aquí un número para comunicarnos con usted, es el siete, cero, ocho, seis, siete, tres, cinco, uno, veintiuno.

Speaker speaker_2: Exactamente.

Speaker speaker_1: Y tenemos su correo electrónico como stephanie784@gmail.com.

Speaker speaker_2: Exactamente.

Speaker speaker_1: Señora Bravo, se le avisó en noviembre ocho que las deducciones toman de siete a diez días laborales para procesarse. Dado que todavía no hemos tenido los siete o los diez días laborales desde el 8 de noviembre, que se procesó su petición de cancelación, todavía estaría experimentando de una o dos deducciones. Dado que ya experimentó una esta semana, se supone que la próxima semana usted tenga otra posible deducción, porque son dos deducciones en total, de siete a diez días laborales, son dos semanas. Por eso es que todavía está abriendo la deducción.

Speaker speaker_2: Ajá, pero esa deducción ¿me la van a devolver? O es que ya, o sea... Si yo no notifiqué que me dieran ningún seguro médico, no entiendo.

Speaker speaker_1: Usted fue in--

Speaker speaker_2: ¿Ese, ese dinero que me desco-- me descuentan me lo van a devolver?

Speaker speaker_1: No, señora, usted fue inscrita por parte de la política de compañía de Surge. Ellos autoinscriben a todos los miembros nuevos en un plan médico preventivo. Por eso fue que esa inscripción se realizó sin que usted tenga que decir sí o no, porque fue automática por parte de la política de la compañía.

Speaker speaker_2: A mí me llegó una tarjeta, o sea, que yo-- ¿esa tarjeta la puedo usar mientras que este activo el seguro?

Speaker speaker_1: Sí, señora.

Speaker speaker_2: Ok, bueno, muchas gracias.

Speaker speaker_1: No hay de qué. Tenga en cuenta que el plan es solamente preventivo, va a requerir red. Hay un número en esa tarjeta de la compañía MultiPlan.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_1: Tendría que llamarlos a ellos para saber cuáles son los proveedores cerca de su área que estarían dentro de esa red.

Speaker speaker_2: Okey, gracias.

Speaker speaker_1: Y así le puedo decir específicamente qué servicios están cubiertos bajo el plan.

Speaker speaker_2: Ok, gracias.

Speaker speaker_1: ¿Quiere que le dé información del plan?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: El plan le va a estar cubriendo los servicios preventivos como el físico que uno se hace anual, las detecciones de la presión alterada o deficiencia de hierro, cáncer de mama, detecciones de esas maneras, asesoramientos como el que le hacen a uno para una dieta saludable, violencia doméstica o reduce los rayos UV del sol, al igual que sus vacunas preventivas con la influenza, tetanos, difteria, tosferina y los medicamentos que son genéticos, preventivos como aspirina, ácido fólico o estatina. El plan también ... un paquete virtual de urgencia. Si tiene, digamos, que una tos, síntomas de gripe o ...

Speaker speaker_2: ... o se le pone una infección en el ojo que se pone seco, esas cosas se la pueden atender por medio de ese plan digital. Okey. Bueno, entonces, mientras tanto que me estén cobrando los quince dólares, yo puedo utilizar eso, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Sí, señora. Por ejemplo, ya esta semana usted vio una deducción, lo cual te significaría que el lunes...

Speaker speaker_2: Claro, la segunda.

Speaker speaker_1: Ajá, significaría que el lunes dieciocho hasta el veinticuatro, esa deducción de esa semana la tendría activa esa semana a usted.

Speaker speaker_2: Bueno, ok, muchas gracias.

Speaker speaker_1: No hay de qué. Espero que tenga muy buen día y cualquier otra pregunta, estaríamos aquí de ocho a am a ocho pm, tiempo este, lunes a viernes.

Speaker speaker_2: Ok, gracias.

Speaker speaker_1: No hay de qué. Adiós.