

## **Transcript: Franchesca**

**Baez-6258210780954624-5482442094231552**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Sí, es Francesca, ¿cómo le puedo asistir? Buenas tardes, buenos días, señorita. Señorita, eh, es que llamó para... Bueno, resulta que yo estoy trabajando para una empresa llamada Surge y la empresa me afilió al plan de salud y pues la verdad quiero desistir del plan para ver si por favor me colabora. Ok, ¿cuáles son los últimos cuatro dígitos de su Seguro Social y su apellido, por favor? 0648, Girón Amaya. Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad. 25 de julio de 1997. Los últimos, los últimos cuatro dígitos son 0647, discúlpeme. Está mal, hágame el curso. ¿Sí, señora? ¿Y cuál es su dirección, disculpe? Yo tengo la dirección cinco, cuatro, seis, Gregory Avenue, Glendale Hills. Con el apartamento 1C de Carolina. Sí, señora. Tenemos como número para comunicarnos con ustedes el tres treinta y uno-- Seis, veintisiete, cero, seis, seis, dos. Nueve, sesenta y dos. Ajá. Y tenemos su correo electrónico como valentina.giron@cun.edu.co. Sí, señora, así es. Ok, por el motivo de que esta línea es grabada, me dijo que el día de hoy le gustaría cancelar los beneficios con Surge, ¿correcto? Sí, sí, señora. Ya le puse el pedido de la cancelación. Por favor, tome en cuenta que nuestras cancelaciones se toman de siete a diez días laborales para ser procesadas y completadas. Es posible que usted experimente de una a dos deducciones mientras está completando esta cancelación, lo cual significaría que usted tendría de una a dos semanas más de cobertura. Dile que sí-- Ok, yo tengo una pregunta. Lo que pasa es que yo estoy afiliada a otro seguro, por ende yo estoy embarazada, eh, y, y bueno, no sé si de pronto eso me afecte en algo, ¿usted me puede comentar? Lamentablemente de nuestra parte no afectaría de ninguna manera, dado a que ellos no tienen ningún problema con que usted tenga aseguranza con otra compañía. Lo que sí le recomendaría es que llame con la otra aseguranza y le explique que usted fue automáticamente inscrita en un plan médico preventivo por dada la política de la compañía de su agencia de empleo temporal y que usted ya ha cancelado esa póliza para asegurarse que del lado de ellos no tenga ningún problema con ese registro que aparece donde estuvo activa con el plan, porque si veo que este plan fue activado la semana pasada un octubre 28, ya usted tendría dos semanas activas con él. Por eso le recomiendo que le avise que fue una inscripción automática, al igual que ya usted llamó a que se comience el proceso de la cancelación, solo por si acaso ellos tienen algún problema con usted estar inscrita con una compañía. De esa manera, ellos saben que no fue una inscripción voluntaria. Ok, vale, muchas gracias . No, ¿hay de qué? ¿Alguna otra cosa en la cual le puedo asistir? Sí, eh, mi esposo también está inscrito para él cancelarla. ¿Me puedes colaborar, por favor? Por supuesto, lo puedo poner a él en teléfono. Claro que sí. Buenos días. Sí, buenos días, señor. Mi nombre es Francesca con Benefits 10-9 Call. Por favor, tome en cuenta que la línea está grabada por propósitos de calidad. Hola, ¿cómo estás? Lo que pasa es que yo también tengo ya... Estoy en el programa este de Obama

Care. Entonces, no necesito la, la, la aseguranza. Ok, ¿cuáles son los últimos cuatro dígitos de su Seguro Social? Cincuenta y siete trece. ¿Y el apellido será el mismo que ella? Sierra Girón. No, Sierra Vargas, perdón, es mi apellido. Sierra Vargas... ¿Rubén Sierra Vargas? Correcto. ¿Me podría verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor? 30 de julio de 1982. Y mi fecha de nac-- y mi dirección es cinco cuarenta y seis Gregory Avenue, Glendale Hills, apartamento 1C. Tenemos como número para comunicarnos con ustedes el tres treinta y uno, seis veintisiete, ochenta y nueve, seis siete. Correcto. Tengo su correo electrónico como r, d, s, v, v, víctor, siete, siete, arroba gmail punto com. Correcto. Y por motivos de que la línea es grabada, me dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura con Surge, ¿correcto? Correcto. Esto es solo de salud, ¿verdad? Sí, señor. Solamente había sido un plan médico preventivo en el cual usted fue autoinscrito. Le aplicaría lo mismo que a su esposa. La cancelación se tomará siete a diez días laborales para completarse. Hay una posibilidad de que experimente de una a dos deducciones más, lo cual también significaría que tendría una o dos semanas más de cobertura. Ahora, si quiere hablar con la oficina del Medicare suyo que usted tiene, le recomiendo que le diga, al igual que como le avisé a su esposa, que usted fue automáticamente inscrito en ese plan basada la política de la agencia de empleo de usted para que ellos sepan que fue una inscripción involuntaria, queriéndose que usted no llamó a pedirla, sino que fue inscrito automáticamente basada en la política de su compañía. ¿Eso me perjudicaría con el otro, con la, con el otro sistema de salud que tengo en este momento? A ellos para preguntarles, porque depende en cada estado, el Medicare trabaja diferente. Mmm, ya. Bueno, vale. ¿Y de cuánto-- algún tra-- ¿De cuánto son las-- de cuánto son las deducciones, eh, que, que se realizan? Son quince dólares con sesenta y nueve centavos de cada cheque. Ah, bueno, listo. Semanales, ¿cierto? Sí, señor. Ok, listo. Muchísimas gracias. Gracias a ustedes, que tengan un buen día y gracias por llamar a Benefits and Health Card.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Sí, es Francesca, ¿cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Buenas tardes, buenos días, señorita. Señorita, eh, es que llamó para... Bueno, resulta que yo estoy trabajando para una empresa llamada Surge y la empresa me afilió al plan de salud y pues la verdad quiero desistir del plan para ver si por favor me colabora.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿cuáles son los últimos cuatro dígitos de su Seguro Social y su apellido, por favor?

Speaker speaker\_2: 0648, Girón Amaya.

Speaker speaker\_1: Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad.

Speaker speaker\_2: 25 de julio de 1997. Los últimos, los últimos cuatro dígitos son 0647, discúlpeme.

Speaker speaker\_3: Está mal, hágame el curso.

Speaker speaker\_1: ¿Sí, señora? ¿Y cuál es su dirección, disculpe?

Speaker speaker\_2: Yo tengo la dirección cinco, cuatro, seis, Gregory Avenue, Glendale Hills.

Speaker speaker\_1: Con el apartamento 1C de Carolina.

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Tenemos como número para comunicarnos con ustedes el tres treinta y uno--

Speaker speaker\_2: Seis, veintisiete, cero, seis, seis, dos.

Speaker speaker\_1: Nueve, sesenta y dos.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Y tenemos su correo electrónico como valentina.giron@cun.edu.co.

Speaker speaker\_2: Sí, señora, así es.

Speaker speaker\_1: Ok, por el motivo de que esta línea es grabada, me dijo que el día de hoy le gustaría cancelar los beneficios con Surge, ¿correcto?

Speaker speaker\_2: Sí, sí, señora.

Speaker speaker\_1: Ya le puse el pedido de la cancelación. Por favor, tome en cuenta que nuestras cancelaciones se toman de siete a diez días laborales para ser procesadas y completadas. Es posible que usted experimente de una a dos deducciones mientras está completando esta cancelación, lo cual significaría que usted tendría de una a dos semanas más de cobertura.

Speaker speaker\_3: Dile que sí--

Speaker speaker\_2: Ok, yo tengo una pregunta. Lo que pasa es que yo estoy afiliada a otro seguro, por ende yo estoy embarazada, eh, y, y bueno, no sé si de pronto eso me afecte en algo, ¿usted me puede comentar?

Speaker speaker\_1: Lamentablemente de nuestra parte no afectaría de ninguna manera, dado a que ellos no tienen ningún problema con que usted tenga aseguranza con otra compañía. Lo que sí le recomendaría es que llame con la otra aseguranza y le explique que usted fue automáticamente inscrita en un plan médico preventivo por dada la política de la compañía de su agencia de empleo temporal y que usted ya ha cancelado esa póliza para asegurarse que del lado de ellos no tenga ningún problema con ese registro que aparece donde estuvo activa con el plan, porque si veo que este plan fue activado la semana pasada un octubre 28, ya usted tendría dos semanas activas con él. Por eso le recomiendo que le

avise que fue una inscripción automática, al igual que ya usted llamó a que se comience el proceso de la cancelación, solo por si acaso ellos tienen algún problema con usted estar inscrita con una compañía. De esa manera, ellos saben que no fue una inscripción voluntaria.

Speaker speaker\_2: Ok, vale, muchas gracias .

Speaker speaker\_1: No, ¿hay de qué? ¿Alguna otra cosa en la cual le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Sí, eh, mi esposo también está inscrito para él cancelarla. ¿Me puedes colaborar, por favor?

Speaker speaker\_1: Por supuesto, lo puedo poner a él en teléfono.

Speaker speaker\_2: Claro que sí.

Speaker speaker\_3: Buenos días.

Speaker speaker\_1: Sí, buenos días, señor. Mi nombre es Francesca con Benefits 10-9 Call. Por favor, tome en cuenta que la línea está grabada por propósitos de calidad.

Speaker speaker\_3: Hola, ¿cómo estás? Lo que pasa es que yo también tengo ya... Estoy en el programa este de Obama Care. Entonces, no necesito la, la, la seguridad.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿cuáles son los últimos cuatro dígitos de su Seguro Social?

Speaker speaker\_3: Cincuenta y siete trece.

Speaker speaker\_1: ¿Y el apellido será el mismo que ella?

Speaker speaker\_3: Sierra Girón. No, Sierra Vargas, perdón, es mi apellido.

Speaker speaker\_1: Sierra Vargas... ¿Rubén Sierra Vargas?

Speaker speaker\_3: Correcto.

Speaker speaker\_1: ¿Me podría verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_3: 30 de julio de 1982. Y mi fecha de nac-- y mi dirección es cinco cuarenta y seis Gregory Avenue, Glendale Hills, apartamento 1C.

Speaker speaker\_1: Tenemos como número para comunicarnos con ustedes el tres treinta y uno, seis veintisiete, ochenta y nueve, seis siete.

Speaker speaker\_3: Correcto.

Speaker speaker\_1: Tengo su correo electrónico como r, d, s, v, v, víctor, siete, siete, arroba gmail punto com.

Speaker speaker\_3: Correcto.

Speaker speaker\_1: Y por motivos de que la línea es grabada, me dijo que el día de hoy le gustaría cancelar la cobertura con Surge, ¿correcto?

Speaker speaker\_3: Correcto. Esto es solo de salud, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, señor. Solamente había sido un plan médico preventivo en el cual usted fue autoinscrito. Le aplicaría lo mismo que a su esposa. La cancelación se tomará siete a diez días laborales para completarse. Hay una posibilidad de que experimente de una a dos deducciones más, lo cual también significaría que tendría una o dos semanas más de cobertura. Ahora, si quiere hablar con la oficina del Medicare suyo que usted tiene, le recomiendo que le diga, al igual que como le avisé a su esposa, que usted fue automáticamente inscrito en ese plan basada la política de la agencia de empleo de usted para que ellos sepan que fue una inscripción involuntaria, queriéndose que usted no llamó a pedirla, sino que fue inscrito automáticamente basada en la política de su compañía.

Speaker speaker\_3: ¿Eso me perjudicaría con el otro, con la, con el otro sistema de salud que tengo en este momento?

Speaker speaker\_1: A ellos para preguntarles, porque depende en cada estado, el Medicare trabaja diferente.

Speaker speaker\_3: Mmm, ya. Bueno, vale. ¿Y de cuánto-- algúno tra-- ¿De cuánto son las-- de cuánto son las deducciones, eh, que, que se realizan?

Speaker speaker\_1: Son quince dólares con sesenta y nueve centavos de cada cheque.

Speaker speaker\_3: Ah, bueno, listo. Semanales, ¿cierto?

Speaker speaker\_1: Sí, señor.

Speaker speaker\_3: Ok, listo. Muchísimas gracias.

Speaker speaker\_1: Gracias a ustedes, que tengan un buen día y gracias por llamar a

Speaker speaker\_4: Benefits and Health Card.