

Transcript: Pearl

Rojas-4560831068028928-5644105102180352

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, buenos días, gracias por llamar a Benefits in a car-- ¿Un gusto? Un, un... Hola, buenos días, ¿cómo lo oyes? Sí, vale. ¿En cómo le podía ayudar? Estoy llamando porque quisiera, eh... Quisiera saber exactamente cuál es el beneficio de, de este seguro, porque ahorita de verdad tengo muchas dudas. Este, estoy con un, un dolor fuertísimo de espalda que no me deja ni dormir. Entonces, este, averigüé, ya había citas online, pero ya me com-- me quedé también con el, con, este... el servicio que hace el, el online y me dice que ellas no me es-- no me podrían describir, este, prescribir sin medicamento algo si tengo un dolor de espalda, es porque, o sea, sus... son limitadas sus, sus, este, sus servicios. Entonces, quiero saber si, este, eh, me incluye también, este, una atención, eh, personal, este, de seguro. Okey. ¿Cómo se llama la agencia donde usted trabaja? Adepta. ¿Y los últimos cuatro números de su seguro? Veintiuno noventa. ¿Veintiuno noventa? Sí. Sí, ah, mmm... ¿Me repite su nombre? Brenda Barrón Antunano. Y si me hace el favor de confirmar su dirección y fecha de nacimiento. Dos diecinueve y medio, Persona Avenue, apartamento cuatro, nueve, dos, ocho, cero, dos, San Asan, California. Y... ¿y qué más me dijo? Perdón. Este... Su fecha de nacimiento. Ah, abril veintisiete del ochenta y ocho. Ok, ¿tengo su número de teléfono sino nueve, cero, nueve, tres, tres, uno, uno, cuatro, cero, cinco? Sí. ¿Y su correo electrónico como bgbarron a ro-- a-a punto a arroba gmail punto co? Sí. Vamos aquí. Sí, usted está en el VIP Standard. Ese plan sí tiene cobertura para que veas, am... pa que vaya a la oficina del médico. Le cubren cincuenta dólares al día por cuatro días. Entonces, si usted va al, al médico a, a que la atiendan, la aseguranza le cubre cincuenta dólares al día por cuatro visitas al año. Igual, si va a un centro de atención urgente, le cubren cincuenta dólares al día por cuatro días. Okey, pero, o sea, una cita, si solo es una cita, porque no sé cómo sería en este caso. Este, ¿puede ser en cualquier, cualquier hospital o...? Sí, su plan no requiere- ¿En que se- Que use a algún proveedor en, en un red. Simplemente, tiene que asegura-- asegurar que aceptan la aseguranza. Mmm, ¿usted tiene, ah... exactamente qué, qué hospitales o centros médicos cubre? Yo le puedo dar un número donde puede llamar y queda en lista. Okey. Entonces, sí, por favor, ¿me podría dar eso? Y otra co-- otra de las dudas que tengo: este plan que yo estoy pagando, este, ¿cubre el, el impuesto, el, el impuesto de salud? ¿Cuál...? Mmm, tuviera que hablar con un agente que haga impuestos. Nosotros no... no sabríamos decirle. Porque yo, por ejemplo, leo en su información de que el plan-- hay otro plan que es el uno-- es básico, que es este health team mex y dice que ese cubre... ¿Dónde está? Ah, ya le entendí. Usted quiere saber si califica para que no la multen por no tener aseguranza. Sí. El único plan que, que está de acuerdo con todos esos reglamentos es ese plan que usted mencionó, el MSTLRX. O sea, ¿que yo estoy pagando no cubre? Mmm, puedo a-transferirla a la aseguradora para que confirme, pero de lo que sabemos, el plan que, que cumpla con

todos ese, esos requerimientos es el MS. Okey, entonces, ay, lo que pasa es que yo pensé que, que ese pl-- ah, el plan que yo estoy pagando cubría, porque, pues, no... casi no se puede utilizar en, en los servicios, solo te hago-- hago por alguna urgencia. Y, pues, aparte, usted paga ciento que está pagando por algo que no me va a cubrir nada. Me dijeron de que ahorita puedo hacer cambios, ¿puedo cancelarlo también? Sí, usted puede hacer cualquier cambio ahorita hasta el, hasta el último de febrero, hasta el 28 de febrero. Ah, o lo puede cambiar si guste, pero como le digo, este plan sí tiene cobertura médico, pero el, pero el que está conforme con todos esos reglamentos, ah, es el otro plan que simplemente es preventivo. Se pueden tener los dos planes juntos- Pero el otro nomás es preventivo, no es-- no incluye ir al doctor ni emergencia, nada de eso. Okey, entonces me gustaría cancelarlo. ¿Puedo hacerlo ahorita? Sí, claro que sí. ¿Nomás quiere cancelar el plan médico o quiere cancelar los tres planes dental y visión también? Los tres planes. Tres planes, ok. Cancelaciones tardan entre una a dos semanas a procesar. Puede ser que usted vea uno o dos deducciones más, pero por mucho serían dos. Ok, está bien. ¿Tiene alguna pregunta? Mmm, no, nada más que esto me cubriría hasta dos... lo que he estado pagando hasta dos o tres semanas, ¿verdad? Si le va a cubrir por una o dos semanas más. Ok, está bien. Muchas gracias por llamar. Que tenga buen día. Eh, ¿me va a llegar algún correo o algo para confirmación de anulación? No, señora. Ah, ¿puedo pedir una-- tarda entre uno a...? Tarda entre veinticuatro, cuarenta y ocho horas para que le llegue a su correo electrónico. Ah, sí, usted. La puedo pedir con confirmación que ya canceló. Quiere, ¿verdad? Sí. Ok. ¿Alguna otra pregunta? No, ninguna. Sí, muchas gracias por llamar. Que tenga buen día. Y se lo espero en la lista de, de los hospitales, por favor. Ah, el número es 800... cuatro, cincuenta y siete- Ochocientos... cuatro, cincuenta y siete- Cero, tres. Cero, tres... Ese número. Sí, señora. Ok, gracias. Igualmente. Que tenga buen día. Igualmente .

Conversation Format

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

Speaker speaker_1: Hola, buenos días, gracias por llamar a Benefits in a car-- ¿Un gusto?

Speaker speaker_2: Un, un...

Speaker speaker_1: Hola, buenos días, ¿cómo lo oyes?

Speaker speaker_2: Sí, vale.

Speaker speaker_1: ¿En cómo le podía ayudar?

Speaker speaker_2: Estoy llamando porque quisiera, eh... Quisiera saber exactamente cuál es el beneficio de, de este seguro, porque ahorita de verdad tengo muchas dudas. Este, estoy con un, un dolor fuertísimo de espalda que no me deja ni dormir. Entonces, este, averigüé, ya había citas online, pero ya me com-- me quedé también con el, con, este... el servicio que hace el, el online y me dice que ellas no me es-- no me podrían describir, este, prescribir sin medicamento algo si tengo un dolor de espalda, es porque, o sea, sus... son limitadas sus, sus, este, sus servicios. Entonces, quiero saber si, este, eh, me incluye

también, este, una atención, eh, personal, este, de seguro.

Speaker speaker_1: Okey. ¿Cómo se llama la agencia donde usted trabaja?

Speaker speaker_2: Adepta.

Speaker speaker_1: ¿Y los últimos cuatro números de su seguro?

Speaker speaker_2: Veintiuno noventa.

Speaker speaker_1: ¿Veintiuno noventa?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Sí, ah, mmm... ¿Me repite su nombre?

Speaker speaker_2: Brenda Barrón Antunano.

Speaker speaker_1: Y si me hace el favor de confirmar su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker_2: Dos diecinueve y medio, Persona Avenue, apartamento cuatro, nueve, dos, ocho, cero, dos, San Asan, California. Y... ¿y qué más me dijo? Perdón. Este...

Speaker speaker_1: Su fecha de nacimiento.

Speaker speaker_2: Ah, abril veintisiete del ochenta y ocho.

Speaker speaker_1: Ok, ¿tengo su número de teléfono sino nueve, cero, nueve, tres, tres, uno, uno, cuatro, cero, cinco?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: ¿Y su correo electrónico como bgbarron a ro-- a-a punto a arroba gmail punto co?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Vamos aquí. Sí, usted está en el VIP Standard. Ese plan sí tiene cobertura para que veas, am... pa que vaya a la oficina del médico. Le cubren cincuenta dólares al día por cuatro días. Entonces, si usted va al, al médico a, a que la atiendan, la aseguranza le cubre cincuenta dólares al día por cuatro visitas al año. Igual, si va a un centro de atención urgente, le cubren cincuenta dólares al día por cuatro días.

Speaker speaker_2: Okey, pero, o sea, una cita, si solo es una cita, porque no sé cómo sería en este caso. Este, ¿puede ser en cualquier, cualquier hospital o...?

Speaker speaker_1: Sí, su plan no requiere-

Speaker speaker_2: ¿En que se-

Speaker speaker_1: Que use a algún proveedor en, en un red. Simplemente, tiene que asegura-- asegurar que aceptan la aseguranza.

Speaker speaker_2: Mmm, ¿usted tiene, ah... exactamente qué, qué hospitales o centros médicos cubre?

Speaker speaker_1: Yo le puedo dar un número donde puede llamar y queda en lista.

Speaker speaker_2: Okey. Entonces, sí, por favor, ¿me podría dar eso? Y otra co-- otra de las dudas que tengo: este plan que yo estoy pagando, este, ¿cubre el, el impuesto, el, el impuesto de salud? ¿Cuál...?

Speaker speaker_1: Mmm, tuviera que hablar con un agente que haga impuestos. Nosotros no... no sabríamos decirle.

Speaker speaker_2: Porque yo, por ejemplo, leo en su información de que el plan-- hay otro plan que es el uno-- es básico, que es este health team mex y dice que ese cubre... ¿Dónde está?

Speaker speaker_1: Ah, ya le entendí. Usted quiere saber si califica para que no la multen por no tener aseguranza.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: El único plan que, que está de acuerdo con todos esos reglamentos es ese plan que usted mencionó, el MSTLRX.

Speaker speaker_2: O sea, ¿que yo estoy pagando no cubre?

Speaker speaker_1: Mmm, puedo a-transferirla a la aseguradora para que confirme, pero de lo que sabemos, el plan que, que cumpla con todos ese, esos requerimientos es el MS.

Speaker speaker_2: Okey, entonces, ay, lo que pasa es que yo pensé que, que ese pl-- ah, el plan que yo estoy pagando cubría, porque, pues, no... casi no se puede utilizar en, en los servicios, solo te hago-- hago por alguna urgencia. Y, pues, aparte, usted paga ciento que está pagando por algo que no me va a cubrir nada. Me dijeron de que ahorita puedo hacer cambios, ¿puedo cancelarlo también?

Speaker speaker_1: Sí, usted puede hacer cualquier cambio ahorita hasta el, hasta el último de febrero, hasta el 28 de febrero. Ah, o lo puede cambiar si guste, pero como le digo, este plan sí tiene cobertura médico, pero el, pero el que está conforme con todos esos reglamentos, ah, es el otro plan que simplemente es preventivo. Se pueden tener los dos planes juntos- Pero el otro nomás es preventivo, no es-- no incluye ir al doctor ni emergencia, nada de eso.

Speaker speaker_2: Okey, entonces me gustaría cancelarlo. ¿Puedo hacerlo ahorita?

Speaker speaker_1: Sí, claro que sí. ¿Nomás quiere cancelar el plan médico o quiere cancelar los tres planes dental y visión también?

Speaker speaker_2: Los tres planes.

Speaker speaker_1: Tres planes, ok. Cancelaciones tardan entre una a dos semanas a procesar. Puede ser que usted vea uno o dos deducciones más, pero por mucho serían dos.

Speaker speaker_2: Ok, está bien.

Speaker speaker_1: ¿Tiene alguna pregunta?

Speaker speaker_2: Mmm, no, nada más que esto me cubriría hasta dos... lo que he estado pagando hasta dos o tres semanas, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Si le va a cubrir por una o dos semanas más.

Speaker speaker_2: Ok, está bien.

Speaker speaker_1: Muchas gracias por llamar. Que tenga buen día.

Speaker speaker_2: Eh, ¿me va a llegar algún correo o algo para confirmación de anulación?

Speaker speaker_1: No, señora. Ah, ¿puedo pedir una-- tarda entre uno a...? Tarda entre veinticuatro, cuarenta y ocho horas para que le llegue a su correo electrónico. Ah, sí, usted. La puedo pedir con confirmación que ya canceló. Quiere, ¿verdad?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Ok. ¿Alguna otra pregunta?

Speaker speaker_2: No, ninguna.

Speaker speaker_1: Sí, muchas gracias por llamar. Que tenga buen día.

Speaker speaker_2: Y se lo espero en la lista de, de los hospitales, por favor.

Speaker speaker_1: Ah, el número es 800... cuatro, cincuenta y siete-

Speaker speaker_2: Ochocientos... cuatro, cincuenta y siete-

Speaker speaker_1: Cero, tres.

Speaker speaker_2: Cero, tres... Ese número.

Speaker speaker_1: Sí, señora.

Speaker speaker_2: Ok, gracias.

Speaker speaker_1: Igualmente. Que tenga buen día.

Speaker speaker_2: Igualmente .