

Transcript: Sara

Marulanda-4901119924846592-5464920550227968

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarse con Benefits in a Card. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor? Alfredo Armenta Medina. Hola, señor Medina. ¿Cómo le puedo ayudar? Sí, estoy hablando porque, cuando empecé a trabajar para Search... Y es que... he mirado que me mandaron una, una carta o un mensaje de... de una aseguranza. Ok. He tratado de esta-- entrar en línea. Me dijeron que entrara en línea y no, no me deja entrar a los beneficios, a cancelar esto y... A ver... Sí, no es hasta hoy. ¿Me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Cuatro, tres, dos, uno. Dijo Search, ¿verdad? Sí. Señor Alfredo Armenta, y para co-- por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y fecha de nacimiento. Treinta y dos, catorce, Point East Rye, Mesquite, Texas, setenta y cinco, cien cincuenta. Y en enero, 12, 1970. Ok. Correo electrónico: alfredoarmenta65@gmail.com. Sí. Teléfono: tres, uno, seis, seis, tres, tres, cero, cuatro, treinta. Sí. Muchas gracias. Déjeme, yo chequeo. Ok... Ok. ¿Me permite ponerlo en espera un momentito para poder leer las notas que hay aquí en el sistema? Claro que sí. Bueno, ya vuelvo con usted. Por favor, no desconecte la llamada. Gracias. No, yo voy-- yo espero. Aló, señor Armenta. Gracias por esperar. Mhm. Bueno, resulta que usted lo autoinscribió la compañía en un seguro que es preventivo, MSTLRX. Eh, a usted le llamaron el día... 18 de noviembre a dejarle saber que... que había sido autoinscrito, como que devolvieron una llamada que usted había dejado un mensaje, pero no hubo respuesta, no pudieron dejarle mensaje en el teléfono porque no... pues no daba la... la opción, el... eh, la máquina contestadora no dio la opción de dejar mensaje, entonces se dejó así. Pero entonces, usted lo que quiere es cancelarlo. Sí. Es que esas cancelaciones no se pueden hacer en línea, tiene que ser por teléfono, lo que es la cancelación y la declinación. No, es que como fui allá a una de las oficinas, me dijeron que eso era... que tenía que entrar en línea, me dieron el... Que nomás entraba en la misma aplicación que llené y ahí salía, pero nunca me salió nada y... No era- Este, el trabajo no agarro señal, por eso no... Mmm. Sí, sí, me han dicho, me han hablado y no, es que no, esa es la señal, ya hasta cuando sale como al lunch uno o está cerca uno de las oficinas. Sí, sí, le entiendo. Es que a veces eso... eso es más maluco. Usted por el portal, en línea, se puede inscribir, pero no puede hacer cancelaciones. Sí. Entonces, por eso fue que tal vez no le daba para la cancelación. Pero bueno, deme un minutico, yo envío esto. Va a pedir que lo cancelen, ¿verdad? Eso es lo que usted quiere, ¿verdad? Sí, porque... Bueno, la verdad no sé ni que cubra ni nada y pues no, la verdad ahorita no. Ok, el plan en el que usted está inscrito es un plan preventivo, se llama MSTLRX. Espere, ahora le digo qué le cubre. Ok, ese le va a cubrir un examen físico al año, un examen de pies a cabeza una vez al año. Le... le cubre, eh, Virtual Urgent Care, por ejemplo, si... digamos... Ok, como para urgencias, pero virtualmente, no en persona. No puede ir físicamente donde el médico, sino que es en videollamadas, porque como es un plan

preventivo, solo... solo cubre así. Le cubre prescripciones. Eh... Espéreme, yo voy al otro lado. Ok, le cubre exámenes de... o la detección de problemas de la presión arterial, aneurisma aórtico, colesterol, cáncer colorrectal, que es como la colonoscopia, depresión, diabetes, hepatitis C, sífilis, VIH, cáncer del pulmón, tuberculosis y obesidad. Le da asesoramiento sobre dieta saludable, eh, reducir la exposición de los rayos UV, dejar de fumar y la prevención de las infecciones de transmisión sexual. Le cubre aspirinas y estatinas y le cubre vacunas como la influenza, tétanos, difteria, tosferina, varicela, VPH, culebrilla, sarampión, papera, rubéola, neumococo, meningococo y hepatitis A y B. Eso es lo que este plan cubre. No le cubre visitas físicas al médico si está enferma-- enfermo, perdón, ni le cubre idas a la sala de emergencia, ni hospitalización, ni cirugía, porque este es un plan meramente preventivo. Mmm. Y también como no... Pues no sé, no sé ni cuánto cueste ni nada y no- Ok, esto... A usted le están haciendo una deducción semanal de quince dólares con dieciséis centavos. No, ahorita, la verdad, no puedo- ¿No lo quiere? Bueno. Sí. Deme un momentico. Yo pido que se lo cancelen. Cancelaciones toman entre siete a diez días hábiles. Muy probablemente usted vea una o dos deducciones más antes que se cancele por completo. Después de eso, ya no va a haber más deducciones. Muy bien. Bueno, señor, eh... Fuera de eso, ¿algo más que le pueda ayudar hoy día? Creo que es todo. Muchísimas gracias por su ayuda. Con muchísimo gusto, señor Armenta. Gracias a usted por comunicarse con Benefits in a Card. Que tenga una bonita-- un bonito resto del día. Igualmente, gracias. Hasta luego. Ok, que esté muy bien igualmente. Mmm, bye. Bye.

Conversation Format

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

Speaker speaker_1: Gracias por comunicarse con Benefits in a Card. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker_2: Alfredo Armenta Medina.

Speaker speaker_1: Hola, señor Medina. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Sí, estoy hablando porque, cuando empecé a trabajar para Search... Y es que... he mirado que me mandaron una, una carta o un mensaje de... de una asecuranza.

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_2: He tratado de esta-- entrar en línea. Me dijeron que entrara en línea y no, no me deja entrar a los beneficios, a cancelar esto y...

Speaker speaker_1: A ver...

Speaker speaker_2: Sí, no es hasta hoy.

Speaker speaker_1: ¿Me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_2: Cuatro, tres, dos, uno.

Speaker speaker_1: Dijo Search, ¿verdad?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Señor Alfredo Armenta, y para co-- por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker_2: Treinta y dos, catorce, Point East Rye, Mesquite, Texas, setenta y cinco, cien cincuenta. Y en enero, 12, 1970.

Speaker speaker_1: Ok. Correo electrónico: alfredoarmenta65@gmail.com.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Teléfono: tres, uno, seis, seis, tres, tres, cero, cuatro, treinta.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Muchas gracias. Déjeme, yo chequeo. Ok... Ok. ¿Me permite ponerlo en espera un momentito para poder leer las notas que hay aquí en el sistema?

Speaker speaker_2: Claro que sí.

Speaker speaker_1: Bueno, ya vuelvo con usted. Por favor, no desconecte la llamada. Gracias.

Speaker speaker_2: No, yo voy-- yo espero.

Speaker speaker_1: Aló, señor Armenta. Gracias por esperar.

Speaker speaker_2: Mhm.

Speaker speaker_1: Bueno, resulta que usted lo autoinscribió la compañía en un seguro que es preventivo, MSTLRX. Eh, a usted le llamaron el día... 18 de noviembre a dejarle saber que... que había sido autoinscrito, como que devolvieron una llamada que usted había dejado un mensaje, pero no hubo respuesta, no pudieron dejarle mensaje en el teléfono porque no... pues no daba la... la opción, el... eh, la máquina contestadora no dio la opción de dejar mensaje, entonces se dejó así. Pero entonces, usted lo que quiere es cancelarlo.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Es que esas cancelaciones no se pueden hacer en línea, tiene que ser por teléfono, lo que es la cancelación y la declinación.

Speaker speaker_2: No, es que como fui allá a una de las oficinas, me dijeron que eso era... que tenía que entrar en línea, me dieron el... Que nomás entraba en la misma aplicación que llené y ahí salía, pero nunca me salió nada y...

Speaker speaker_1: No era-

Speaker speaker_2: Este, el trabajo no agarro señal, por eso no...

Speaker speaker_1: Mmm.

Speaker speaker_2: Sí, sí, me han dicho, me han hablado y no, es que no, esa es la señal, ya hasta cuando sale como al lunch uno o está cerca uno de las oficinas.

Speaker speaker_1: Sí, sí, le entiendo. Es que a veces eso... eso es más maluco. Usted por el portal, en línea, se puede inscribir, pero no puede hacer cancelaciones.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Entonces, por eso fue que tal vez no le daba para la cancelación. Pero bueno, deme un minutico, yo envío esto. Va a pedir que lo cancelen, ¿verdad? Eso es lo que usted quiere, ¿verdad?

Speaker speaker_2: Sí, porque... Bueno, la verdad no sé ni que cubra ni nada y pues no, la verdad ahorita no.

Speaker speaker_1: Ok, el plan en el que usted está inscrito es un plan preventivo, se llama MSTLRX. Espere, ahora le digo qué le cubre. Ok, ese le va a cubrir un examen físico al año, un examen de pies a cabeza una vez al año. Le... le cubre, eh, Virtual Urgent Care, por ejemplo, si... digamos... Ok, como para urgencias, pero virtualmente, no en persona. No puede ir físicamente donde el médico, sino que es en videollamadas, porque como es un plan preventivo, solo... solo cubre así. Le cubre prescripciones. Eh... Espéreme, yo voy al otro lado. Ok, le cubre exámenes de... o la detección de problemas de la presión arterial, aneurisma aórtico, colesterol, cáncer colorrectal, que es como la colonoscopia, depresión, diabetes, hepatitis C, sífilis, VIH, cáncer del pulmón, tuberculosis y obesidad. Le da asesores sobre dieta saludable, eh, reducir la exposición de los rayos UV, dejar de fumar y la prevención de las infecciones de transmisión sexual. Le cubre aspirinas y estatinas y le cubre vacunas como la influenza, tétanos, difteria, tosferina, varicela, VPH, culebrilla, sarampión, papera, rubéola, neumococo, meningococo y hepatitis A y B. Eso es lo que este plan cubre. No le cubre visitas físicas al médico si está enferma-- enfermo, perdón, ni le cubre idas a la sala de emergencia, ni hospitalización, ni cirugía, porque este es un plan meramente preventivo.

Speaker speaker_2: Mmm. Y también como no... Pues no sé, no sé ni cuánto cueste ni nada y no-

Speaker speaker_1: Ok, esto... A usted le están haciendo una deducción semanal de quince dólares con dieciséis centavos.

Speaker speaker_2: No, ahorita, la verdad, no puedo-

Speaker speaker_1: ¿No lo quiere? Bueno.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Deme un momentico. Yo pido que se lo cancelen. Cancelaciones toman entre siete a diez días hábiles. Muy probablemente usted vea una o dos deducciones más antes que se cancele por completo. Después de eso, ya no va a haber más deducciones.

Speaker speaker_2: Muy bien.

Speaker speaker_1: Bueno, señor, eh... Fuera de eso, ¿algo más que le pueda ayudar hoy día?

Speaker speaker_2: Creo que es todo. Muchísimas gracias por su ayuda.

Speaker speaker_1: Con muchísimo gusto, señor Armenta. Gracias a usted por comunicarse con Benefits in a Card. Que tenga una bonita-- un bonito resto del día.

Speaker speaker_2: Igualmente, gracias. Hasta luego.

Speaker speaker_1: Ok, que esté muy bien igualmente. Mmm, bye.

Speaker speaker_2: Bye.