

## Transcript: Sara

**Marulanda-6146045401579520-6207268650434560**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarse con Benefits in a Car. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor? Buenas tardes, Sara. Mi nombre es Rosa Mazariegos. Sí, señora Rosa. ¿Cómo le puedo ayudar? Sí, seño. Vea que llamo para, para información. Lo que pasa es de que es primera vez que yo voy a usar este seguro y tengo unas dudas respecto de que en mi plan está un plan familiar. Y quería preguntar... A mí ya me mandaron a... dos tarjetas, eh, que vienen a mi nombre. Lo que no sé, em... Aquí dice una de, de visión, que es para lo de la vista, y otra donde tiene... aletriao A, T, L, y dice insured y dice mi nombre. Y luego dice, ah, co-coverage, algo así, familiar. Ah, entonces, en mi seguro yo puse a mi esposo y a mi hija menor. Eh, yo ya activé lo que es mi cuenta. Mi esposo necesita activar el... con su correo electrónico, eh, el seguro de él. Permítame un momentico, yo voy hasta su cuenta a ver, para darle información concreta . ¿Me regala, por favor, el nombre de la agencia y los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Ok. Oh, ¿necesita mi seguro social? Ay, permítame un momentico. Los últimos cuatro dígitos, sí, pa ubicarla en el sistema. Permítame, ahorita lo voy a... Bien. Ok, mis últimos cuatro dígitos son cuarenta y nueve, treinta y dos. Ok, ¿y el nombre de la agencia? El nombre de la agencia con la que estoy trabajando, ¿verdad? Sí, señora. Eh... Ay, es que, ay... Dios mío, es que es primera vez que trabajo con esta agencia, pero ahorita me voy a hacer de fríos. Ay, ay, ay . ¿Dónde está? Ok. Eh, se deletrea BGSR. BG Staffing, ¿no? Ok, muchas gracias. Y por cuestiones de seguridad, señora Rosa Mazariegos, ¿podría usted, por favor, ver-- verificarme su dirección y su fecha de nacimiento? Sí, claro que sí. Mi dirección es cuatro, diecisiete de la Woodland Street, Trenton, cero, ochenta y seis, diez el código. ¿Y qué más me dijo? Eh, la fecha de nacimiento. Ok, nueve de marzo de 1981. Ok. Su correo electrónico es rosagarci27 arroba gmail punto com. Así es, seño. ¿Y su teléfono seis, cero, nueve, dos, seis, dos, ocho, dos, nueve, seis? Ocho, dos... ¿perdón? Ah, perdón. ¿Ocho, dos, nueve, dos? Sí . Perdón, dizque nueve, seis. Bueno, disculpe. Está claro. Ok, sí, usted está inscrita en Group Acci-- A ver, para... El único que está para usted solamente es el de... el Short- Term Disability, el de seguridad a corto plazo. El resto de los que le voy a mencionar están para usted y la familia. Cuando dice familia incluye, eh, niño o... a mi enjuna y el esposo. Ajá. Sí, exacto. Bueno, tenemos Friarex, que es prescripciones médicas, Group Accident, dental, seguro de vida y de visión. Ajá, sí. Eh... Ok, yo lo sé . Perdón, sí. Usted me dice que usted, eh, eh, activó su tarjeta. Sí, eh, eh, mi hija mayor me ayudó a activar la mía. Entonces, me-- a mí me resulta que ya está activada, pero luego, eh, a ese mismo número que yo le llamé me mandan un correo electrónico diciendo que esta, ah, remesas que no ha activado su cuenta. Entonces, mi esposo me preguntó: «¿Cómo la voy a activar yo si yo no soy el bene-- el dueño de la cuenta?», sino que, eh, mmm, la que es de primero soy yo. Entonces, me dicen: «No puedo hacerlo porque no, no sé cómo hacerlo». Entonces, me dijo

que preguntara cómo él podía activar su cuenta de-- para que él tenga de-- amm, que pueda usar el seguro. Pero no sé qué cuenta la que usted dice que está activando, porque ninguna de esas tarjetas se activa. Son tarjetas médicas, eso no se activa. Oook, porque sí, es que me mandan un correo, dije: «A ver si puedo activar...» A no ser que, que sea una tarjeta para recibir el pago o algo así, pero ninguna de esas tarjetas se activa. Lo único que se hace es que se crea una cuenta en Friarex para las prescripciones médicas. Ajá. Pero de resto n- Oh, ok. Entonces, él tiene que activar, ah, esa cuenta, ¿verdad? Para las prescripciones médicas, ¿no? Ok. Si la que está inscrita en Friarex es usted, no debe de ser así. Claro que. Yo lo que le puedo dar información de es muy limitada. Lo que sí puedo hacer es darle el teléfono de ellos para que usted pueda comunicar con ellos. Es más, yo creo que hasta le puedo transferir la llamada. Pero no es una activación, es como una creación de un login. Usted crea un login para poder eh, tener su tarjeta y bueno, todo eso, pero no es activación de ninguna tarjeta. Ajá. Ok. ¿Entonces piensa que él ya puede usar el seguro ya mostrando las tarjetas que ustedes me envían? Si ya todo está... Si todo está activado, está-- su cobertura está activa. Lo que es la visión. Después de que haya la primera deducción, si hay una deducción cada semana, esa deducción va, va a cubrir la semana que viene. Ajá. Eso es lo que activa la cobertura. Recuerde, usted tiene de visión, seguro de vida, de discapacidad a corto plazo, dental, grupo de accidentes y preasistencia que es prescripción médica. Ajá, sí. Todo eso está activo. Siempre y cuando haya pago, siempre va a estar activo. Activado, sí, exacto. Ok. Y cuando yo, digamos, si quiero hacer una cita, ah, para la vista, ah, yo tengo que hacer un, un, un copay todavía, ¿verdad? Sí, para la vista... Deme un momentito, yo miro esa información. Creo que- Ajá. Que son diez dólares... Ok. El copago para el examen de la vista son diez dólares, el copago para los lentes y los marcos son veinticinco dólares, y usted recibe un subsidio para los marcos de las gafas de ciento treinta dólares. Oh, de ciento treinta dólares, ok. Ok, esto es de la vista. Y lo de, ah, como de seguro médico, digamos, así, ah... ¿Seguro físico? Es que usted no tiene seguro médico. Aquí hay: es prescripciones. , que es como para un tipo de-- un caso de emergencia. Digamos que usted está cocinando y se corta un dedo. Ellos le van a cubrir doscientos cincuenta dólares para la ida a la sala de emergencia, cincuenta dólares para la consulta médica, cincuenta dólares para el trabajo dental de emergencia, eh, doscientos cincuenta dólares para un ingreso hospitalario, cien dólares para hospitalización diaria y doscientos dólares para la unidad de cuidados intensivos y hasta quince mil dólares para-- en caso de desmembramiento. Eso es lo que cubre el four hour work accident. Eh, pero usted no tiene seguro médico. Aquí no hay ninguno... Ninguna de esas coberturas que tiene es médica. Oh, o sea, de que si yo voy a hacerme un chequeo, ah, físico, no tengo para que me cubra eso, ¿verdad? No. Usted tiene, vea, usted tiene: para prescripciones médicas, el grupo de accidentes que le acabé de explicar, dental, incapacidad a corto plazo, seguro de vida y seguro de visión. Mmm, mmm... ¿Y entonces si yo llevas a mi hija, la pequeña que es de nueve años, a un chequeo físico, tampoco tiene, verdad? No tiene-- ninguno tiene cobertura médica. Ah, ¿y, y eso se puede obtener en la agencia o no? Perdona. Pues a ver, yo le digo. Todavía está a tiempo. A ver, deme un momentito, que hago. Ah, sí. Lo único que tiene usted, eh, de cobertura médica es videollamadas. Oh, es videollamadas. Rapidez virtual, sí. Aquí está. Ajá. Oh, o sea que no puedo ir personalmente con el médico. Pere un momentico, no, es que tampoco tiene ese. No, porque usted... Deme un momentito que esté yo leyendo- Sí, sí, está bien, sueno. Gracias. A ver, este. No, señora. ¿No? No, no tiene ninguno de, de-- no tiene nada de cobertura médica. Pero, peero, ah...

Por cuatro día-- por cinco días, eh, perdió la inscripción. Pues hace cinco días se cerró su, su inscripción. Ajá. Am, a ver, yo miro cuándo es el próximo de esta compañía. Espéreme, por favor. Tenemos aquí... OK, la próxima... Apertura general para inscribirse en el seguro médico va a ser hasta agosto. Pues... Uy, les pasó algo. Me acaba de pasar. Es que eso no me explicaron cuando yo estaba llenando la... la... toda la papelería. Lo que pasa es que a mí me cuesta entenderlo todo en inglés y en español. Me costó que agarrara toda la papelería, pero no... Yo pensé que todo lo que yo había agarrado en mi plan de se-seguro pensé que, eh, traía la cobertura de... físico, como, eh, el, el seguro médico. Medicafe. No. Y eso no me- Yo para mí me imaginé... Ah, ok, la agencia pues me mandó todo... La aplicación de, mmm- El trabajo y luego ahí me mandaron de que si yo quería beneficios de por seguro, ah, ¿cómo se llama? De dental, seguro a la vista, seguro médico y todo eso. Pues cuando nosotros-- yo leí todo eso, pues yo, eh, adquirir, que era familiar, tal así como está, pero yo pensé que todo eso me incluía lo que era el seguro médico. Yo más lo hice por el seguro médico. Usted lo que escogió fue los planes adicionales, los que dicen Medical, que están en la parte de arriba de la, de la inscripción. Ok, este documento que usted firmó dice-- en la parte de arriba dice Medical y bajo- Es que son lo-los, los que más cuestan. Está el Stay Healthy on my site RX, que es preventivo, y el MVP. Y luego sigue, mmm, lo que dice VIP Plan y se puede elegir uno con o sin el Stay Healthy on my site RX. Y están los tres planes para escoger médicos y de ahí siguen los más económicos que son los adicionales, los beneficios adicionales y... que es los que usted tiene. Ajá. Mmm... Y ent-- y no, no se puede cambiar eso, ¿verdad? No, señora. Ahora, si durante los últimos treinta días usted se ha casado, se ha divorciado, ha tenido un bebé, ha perdido cobertura con otra compañía, entonces podemos hacer algo que llama un QLE o un Qualified Life Event. Ajá. Mmm... Es como un caso de apelación porque tiene alguna de esas condiciones. ¿Tiene alguno de esos? No. Entonces no hay forma. De eso que está la p-- la próxima apertura general. Lo-- en este momento, usted lo único que puede hacer en este momento es cancelar. ¿Todo puedo cancelarlo? Sí, usted puede cancelar a cualquier hora, pero para añadir cosas tiene que esperar hasta que haya el próximo... O sea, o sea... Ajá. Mmm, no, pues bueno, yo creo que entonces no, no me conviene tenerlo si no me-- pues el beneficio médico- También se le entiende. Porque sinceramente, ajá, yo solo tengo, am... En el trabajo que estoy tengo, ah, noventa días de prueba y ya ahí, pasando los noventa días, pues ya... Ya la compañía- La compañía... Ajá, sí, exacto. Entonces yo creo que nada más estoy pagando por algo que no puedo usar y no me, no me, no me beneficia lo que es en el seguro médico. Está bien, no hay ningún problema. Entonces, si lo puedo cancelarlo, voy a cancelar- ¿Todo? Exactamente. Sí, por favor. Quería cancelarlo todo. Ok, deme un momentito, por favor. Yo mando la petición. Mhm. Ok, ya se envió la petición de cancelación. Cancelaciones se toman entre siete a diez días hábiles, so usted puede que vea una o dos deducciones más antes de que se cancele por completo. Ya después de eso ya no va a haber más deducciones. Ok, perfecto. Bueno, señora. Fuera de eso, señora, eh, Rosa, ¿hay algo más que pueda ayudarle hoy día? Eh, pues mmm, era solo eso, bueno, era para llenar, para saber cómo poder usar bien el cómo se llama, pero viéndolo bien de que no tenía lo que necesito para totalmente por lo que apliqué, no, no lo tengo, entonces es mejor cancelar todo y- Le agradezco por, por su ayuda y por avisarme. Con muchísimo gusto, no se preocupe. Gracias a usted por comunicarse con Benefits in a Card. Que tenga un buen día. Gracias a usted, señora. Bendiciones, cuídese. Ok, que esté bien. Amén. Hasta luego. 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 Car. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker\_2: Buenas tardes, Sara. Mi nombre es Rosa Mazariegos.

Speaker speaker\_1: Sí, señora Rosa. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Sí, seño. Vea que llamo para, para información. Lo que pasa es de que es primera vez que yo voy a usar este seguro y tengo unas dudas respecto de que en mi plan está un plan familiar. Y quería preguntar... A mí ya me mandaron a... dos tarjetas, eh, que vienen a mi nombre. Lo que no sé, em... Aquí dice una de, de visión, que es para lo de la vista, y otra donde tiene... aletriao A, T, L, y dice insured y dice mi nombre. Y luego dice, ah, co-coverage, algo así, familiar. Ah, entonces, en mi seguro yo puse a mi esposo y a mi hija menor. Eh, yo ya activé lo que es mi cuenta. Mi esposo necesita activar el... con su correo electrónico, eh, el seguro de él.

Speaker speaker\_1: Permítame un momentico, yo voy hasta su cuenta a ver, para darle información concreta . ¿Me regala, por favor, el nombre de la agencia y los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Ok. Oh, ¿necesita mi seguro social? Ay, permítame un momentico.

Speaker speaker\_1: Los últimos cuatro dígitos, sí, pa ubicarla en el sistema.

Speaker speaker\_2: Permítame, ahorita lo voy a...

Speaker speaker\_1: Bien.

Speaker speaker\_2: Ok, mis últimos cuatro dígitos son cuarenta y nueve, treinta y dos.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿y el nombre de la agencia?

Speaker speaker\_2: El nombre de la agencia con la que estoy trabajando, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, señora.

Speaker speaker\_2: Eh... Ay, es que, ay... Dios mío, es que es primera vez que trabajo con esta agencia, pero ahorita me voy a hacer de fríos. Ay, ay, ay . ¿Dónde está? Ok. Eh, se deletrea BGSR.

Speaker speaker\_1: BG Staffing, ¿no? Ok, muchas gracias. Y por cuestiones de seguridad, señora Rosa Mazariegos, ¿podría usted, por favor, ver-- verificarme su dirección y su fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: Sí, claro que sí. Mi dirección es cuatro, diecisiete de la Woodland Street, Trenton, cero, ochenta y seis, diez el código. ¿Y qué más me dijo?

Speaker speaker\_1: Eh, la fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Ok, nueve de marzo de 1981.

Speaker speaker\_1: Ok. Su correo electrónico es rosagarci27 arroba gmail punto com.

Speaker speaker\_2: Así es, señor.

Speaker speaker\_1: ¿Y su teléfono seis, cero, nueve, dos, seis, dos, ocho, dos, nueve, seis?

Speaker speaker\_2: Ocho, dos... ¿perdón?

Speaker speaker\_1: Ah, perdón. ¿Ocho, dos, nueve, dos?

Speaker speaker\_2: Sí .

Speaker speaker\_1: Perdón, dígame nueve, seis. Bueno, disculpe. Está claro. Ok, sí, usted está inscrita en Group Acci-- A ver, para... El único que está para usted solamente es el de... el Short- Term Disability, el de seguridad a corto plazo. El resto de los que le voy a mencionar están para usted y la familia. Cuando dice familia incluye, eh, niño o... a mi enjana y el esposo.

Speaker speaker\_2: Ajá. Sí, exacto.

Speaker speaker\_1: Bueno, tenemos Friarex, que es prescripciones médicas, Group Accident, dental, seguro de vida y de visión.

Speaker speaker\_2: Ajá, sí. Eh... Ok, yo lo sé .

Speaker speaker\_1: Perdón, sí. Usted me dice que usted, eh, eh, activó su tarjeta.

Speaker speaker\_2: Sí, eh, eh, mi hija mayor me ayudó a activar la mía. Entonces, me-- a mí me resulta que ya está activada, pero luego, eh, a ese mismo número que yo le llamé me mandan un correo electrónico diciendo que esta, ah, remesas que no ha activado su cuenta. Entonces, mi esposo me preguntó: «¿Cómo la voy a activar yo si yo no soy el bene-- el dueño de la cuenta?», sino que, eh, mmm, la que es de primero soy yo. Entonces, me dicen: «No puedo hacerlo porque no, no sé cómo hacerlo». Entonces, me dijo que preguntara cómo él podía activar su cuenta de-- para que él tenga de-- amm, que pueda usar el seguro.

Speaker speaker\_1: Pero no sé qué cuenta la que usted dice que está activando, porque ninguna de esas tarjetas se activa. Son tarjetas médicas, eso no se activa.

Speaker speaker\_2: Oook, porque sí, es que me mandan un correo, dije: «A ver si puedo activar...»

Speaker speaker\_1: A no ser que, que sea una tarjeta para recibir el pago o algo así, pero ninguna de esas tarjetas se activa. Lo único que se hace es que se crea una cuenta en Friarex para las prescripciones médicas.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Pero de resto n-

Speaker speaker\_2: Oh, ok. Entonces, él tiene que activar, ah, esa cuenta, ¿verdad? Para las prescripciones médicas, ¿no?

Speaker speaker\_1: Ok. Si la que está inscrita en Friarex es usted, no debe de ser así. Claro que. Yo lo que le puedo dar información de es muy limitada. Lo que sí puedo hacer es darle el teléfono de ellos para que usted pueda comunicar con ellos. Es más, yo creo que hasta le puedo transferir la llamada. Pero no es una activación, es como una creación de un login. Usted crea un login para poder eh, tener su tarjeta y bueno, todo eso, pero no es activación de ninguna tarjeta.

Speaker speaker\_2: Ajá. Ok. ¿Entonces piensa que él ya puede usar el seguro ya mostrando las tarjetas que ustedes me envían?

Speaker speaker\_1: Si ya todo está... Si todo está activado, está-- su cobertura está activa. Lo que es la visión. Después de que haya la primera deducción, si hay una deducción cada semana, esa deducción va, va a cubrir la semana que viene.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Eso es lo que activa la cobertura. Recuerde, usted tiene de visión, seguro de vida, de discapacidad a corto plazo, dental, grupo de accidentes y preasistencia que es prescripción médica.

Speaker speaker\_2: Ajá, sí.

Speaker speaker\_1: Todo eso está activo. Siempre y cuando haya pago, siempre va a estar activo.

Speaker speaker\_2: Activado, sí, exacto. Ok. Y cuando yo, digamos, si quiero hacer una cita, ah, para la vista, ah, yo tengo que hacer un, un, un copay todavía, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, para la vista... Deme un momentito, yo miro esa información. Creo que-

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Que son diez dólares... Ok. El copago para el examen de la vista son diez dólares, el copago para los lentes y los marcos son veinticinco dólares, y usted recibe un subsidio para los marcos de las gafas de ciento treinta dólares.

Speaker speaker\_2: Oh, de ciento treinta dólares, ok. Ok, esto es de la vista. Y lo de, ah, como de seguro médico, digamos, así, ah... ¿Seguro físico?

Speaker speaker\_1: Es que usted no tiene seguro médico. Aquí hay: es prescripciones. , que es como para un tipo de-- un caso de emergencia. Digamos que usted está cocinando y se corta un dedo. Ellos le van a cubrir doscientos cincuenta dólares para la ida a la sala de emergencia, cincuenta dólares para la consulta médica, cincuenta dólares para el trabajo dental de emergencia, eh, doscientos cincuenta dólares para un ingreso hospitalario, cien dólares para hospitalización diaria y doscientos dólares para la unidad de cuidados intensivos y hasta quince mil dólares para-- en caso de desmembramiento. Eso es lo que cubre el four hour work accident. Eh, pero usted no tiene seguro médico. Aquí no hay ninguno... Ninguna

de esas coberturas que tiene es médica.

Speaker speaker\_2: Oh, o sea, de que si yo voy a hacerme un chequeo, ah, físico, no tengo para que me cubra eso, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: No. Usted tiene, vea, usted tiene: para prescripciones médicas, el grupo de accidentes que le acabé de explicar, dental, incapacidad a corto plazo, seguro de vida y seguro de visión.

Speaker speaker\_2: Mmm, mmm... ¿Y entonces si yo llevas a mi hija, la pequeña que es de nueve años, a un chequeo físico, tampoco tiene, verdad?

Speaker speaker\_1: No tiene-- ninguno tiene cobertura médica.

Speaker speaker\_2: Ah, ¿y, y eso se puede obtener en la agencia o no? Perdone.

Speaker speaker\_1: Pues a ver, yo le digo. Todavía está a tiempo. A ver, deme un momentito, que hago.

Speaker speaker\_2: Ah, sí.

Speaker speaker\_1: Lo único que tiene usted, eh, de cobertura médica es videollamadas.

Speaker speaker\_2: Oh, es videollamadas.

Speaker speaker\_1: Rapidez virtual, sí.

Speaker speaker\_2: Aquí está. Ajá. Oh, o sea que no puedo ir personalmente con el médico.

Speaker speaker\_1: Pere un momentico, no, es que tampoco tiene ese. No, porque usted... Deme un momentito que esté yo leyendo-

Speaker speaker\_2: Sí, sí, está bien, sueno.

Speaker speaker\_1: Gracias. A ver, este. No, señora.

Speaker speaker\_2: ¿No?

Speaker speaker\_1: No, no tiene ninguno de, de-- no tiene nada de cobertura médica. Pero, peero, ah... Por cuatro día-- por cinco días, eh, perdió la inscripción. Pues hace cinco días se cerró su, su inscripción.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Am, a ver, yo miro cuándo es el próximo de esta compañía. Espéreme, por favor. Tenemos aquí... OK, la próxima... Apertura general para inscribirse en el seguro médico va a ser hasta agosto.

Speaker speaker\_2: Pues...

Speaker speaker\_1: Uy, les pasó algo.

Speaker speaker\_2: Me acaba de pasar.

Speaker speaker\_1: Es que eso no me explicaron cuando yo estaba llenando la... la... toda la papelería. Lo que pasa es que a mí me cuesta entenderlo todo en inglés y en español. Me costó que agarrara toda la papelería, pero no... Yo pensé que todo lo que yo había agarrado en mi plan de se-seguro pensé que, eh, traía la cobertura de... físico, como, eh, el, el seguro médico. Medicafe. No. Y eso no me- Yo para mí me imaginé... Ah, ok, la agencia pues me mandó todo... La aplicación de, mmm- El trabajo y luego ahí me mandaron de que si yo quería beneficios de por seguro, ah, ¿cómo se llama? De dental, seguro a la vista, seguro médico y todo eso. Pues cuando nosotros-- yo leí todo eso, pues yo, eh, adquirir, que era familiar, tal así como está, pero yo pensé que todo eso me incluía lo que era el seguro médico. Yo más lo hice por el seguro médico. Usted lo que escogió fue los planes adicionales, los que dicen Medical, que están en la parte de arriba de la, de la inscripción. Ok, este documento que usted firmó dice-- en la parte de arriba dice Medical y bajo- Es que son lo-los, los que más cuestan. Está el Stay Healthy on my site RX, que es preventivo, y el MVP. Y luego sigue, mmm, lo que dice VIP Plan y se puede elegir uno con o sin el Stay Healthy on my site RX. Y están los tres planes para escoger médicos y de ahí siguen los más económicos que son los adicionales, los beneficios adicionales y... que es los que usted tiene.

Speaker speaker\_2: Ajá. Mmm... Y ent-- y no, no se puede cambiar eso, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: No, señora. Ahora, si durante los últimos treinta días usted se ha casado, se ha divorciado, ha tenido un bebé, ha perdido cobertura con otra compañía, entonces podemos hacer algo que llama un QLE o un Qualified Life Event.

Speaker speaker\_2: Ajá. Mmm...

Speaker speaker\_1: Es como un caso de apelación porque tiene alguna de esas condiciones. ¿Tiene alguno de esos?

Speaker speaker\_2: No .

Speaker speaker\_1: Entonces no hay forma. De eso que está la p-- la próxima apertura general. Lo-- en este momento, usted lo único que puede hacer en este momento es cancelar.

Speaker speaker\_2: ¿Todo puedo cancelarlo?

Speaker speaker\_1: Sí, usted puede cancelar a cualquier hora, pero para añadir cosas tiene que esperar hasta que haya el próximo...

Speaker speaker\_2: O sea, o sea... Ajá. Mmm, no, pues bueno, yo creo que entonces no, no me conviene tenerlo si no me-- pues el beneficio médico-

Speaker speaker\_1: También se le entiende.

Speaker speaker\_2: Porque sinceramente, ajá, yo solo tengo, am... En el trabajo que estoy tengo, ah, noventa días de prueba y ya ahí, pasando los noventa días, pues ya...

Speaker speaker\_1: Ya la compañía- La compañía... Ajá, sí, exacto. Entonces yo creo que nada más estoy pagando por algo que no puedo usar y no me, no me, no me beneficia lo que



es en el seguro médico. Está bien, no hay ningún problema.

Speaker speaker\_2: Entonces, si lo puedo cancelarlo, voy a cancelar-

Speaker speaker\_1: ¿Todo?

Speaker speaker\_2: Exactamente. Sí, por favor. Quería cancelarlo todo.

Speaker speaker\_1: Ok, deme un momentito, por favor. Yo mando la petición.

Speaker speaker\_2: Mhm.

Speaker speaker\_1: Ok, ya se envió la petición de cancelación. Cancelaciones se toman entre siete a diez días hábiles, so usted puede que vea una o dos deducciones más antes de que se cancele por completo. Ya después de eso ya no va a haber más deducciones.

Speaker speaker\_2: Ok, perfecto.

Speaker speaker\_1: Bueno, señora. Fuera de eso, señora, eh, Rosa, ¿hay algo más que pueda ayudarle hoy día?

Speaker speaker\_2: Eh, pues mmm, era solo eso, bueno, era para llenar, para saber cómo poder usar bien el cómo se llama, pero viéndolo bien de que no tenía lo que necesito para totalmente por lo que apliqué, no, no lo tengo, entonces es mejor cancelar todo y- Le agradezco por, por su ayuda y por avisarme.

Speaker speaker\_1: Con muchísimo gusto, no se preocupe. Gracias a usted por comunicarse con Benefits in a Card. Que tenga un buen día.

Speaker speaker\_2: Gracias a usted, señora. Bendiciones, cuídese.

Speaker speaker\_1: Ok, que esté bien. Amén. Hasta luego.

Speaker speaker\_2: Bye.