

Transcript: Franchesca

Baez-5150468299079680-6646594588164096

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. . Buenas tardes, señora Hernández López. . . . , good. Good. Good. Good. Good. Good. Good. Good. Good. Bueno, lo que pasa, Señora Hernández, es que nosotros no somos la que automáticamente la inscribimos. Es el sistema de Surge, su compañía temporal, porque nosotros no tenemos acceso al cheque, pero Surge nunca mandó una declinación ni tampoco procesaron una declinación de parte de ellos. Ese es el motivo por lo cual usted está automáticamente en estos momentos inscrita. Ahora, lo que sí le puedo decir es que el sistema todavía no ha procesado la inscripción. Yo puedo procesar la declinación manual aquí con usted, pero esa es la razón por la cual usted todavía no ha sido declinada, porque Surge nunca mandó ningún formulario donde especificaba que se estaba declinando. Bueno, yo hablé con mi empleador y me dijo: Ten este teléfono, llama ahí y que te den un de bar. Le dije: Sí, porque yo tengo mi seguro médico. Entonces, este... Ajá. Perfecto. Entonces, lo único que yo ocuparía de usted, señor Hernández, para poder declinarla, sería la declaración verbal de que el día de hoy quiere que yo la decline de cualquiera otra inscripción con Surge, porque usted está declinando cualquier inscripción en la aseguranza con ellos, ¿correcto? Sí, por ahorita no la necesito. No, si más adelante la llegue yo a necesitar, pueda yo llamar e inscribirme. Sí, señora, solo tome en cuenta cuando se inscribe con la aseguranza con ellos, tiene solamente dos épocas donde es elegible, ya sea durante un periodo personal o ya sea durante un evento calificado de vida. A ver, ahí no entendí. Ok, para inscribirse en aseguranza, uno no... Uno no se puede inscribir cuando uno quiera. Incluso si no es con Surge, en general, así es que la aseguranza funciona. Solamente tienen ciertas ventanas de elegibilidad. Un evento calificado de vida vienen siendo eventos de la vida, los cuales están fuera de su control, donde usted podría perder aseguranza. Digamos, si usted está casada, tiene aseguranza por parte de su esposo, se divorcia y eso causaría que usted perdería la aseguranza con él. Mmm... Sí, eso... ¿Y la primera cuál fue, me dijo? Perdón? Un periodo personal o un periodo de compañía abierto para inscripción. O sea que eso de... ¿Cada cuánto lo tienen ustedes o mi compañía? Su compañía lo tiene una vez al año, específicamente vendría siendo durante el mes de oc-- agosto, que es cuando ellos tienen la de ellos. En agosto. Mmm, jmm. Ah, ok, entonces. La realidad, yo no tuve tiempo de cuando uno anda buscando trabajo, yo creo que todos pasamos por ahí. En lo que menos... Yo en lo que menos pienso en ese momento es en detallar los servicios de aseguranza, médica o de vida, porque lo que quiero es trabajar. Por supuesto. Entonces, ajá. Entonces, este, yo no lo detallé, pero de todas maneras, eeeh, ¿en dónde puedo ver todos sus anexos de ustedes? Eh, cuando dice anexo, ¿se refiere a los...? Servicios... ¿Beneficios que está ofreciendo? Todo, todo: pago, cobro, todo, todo. Cobertura, copago, deducible... No, sí. Lo único que nosotros le podemos dar es lo mismo que nos dio su compañía a nosotros para administrar la

aseguranza, que vendría siendo la guía de beneficio. Además de eso, dado que solamente administramos la aseguranza, somos limitados en la información que tenemos para dar, al igual que la que tenemos de mano para recibir. Ajá, entonces, ¿cómo puedo hacer yo para ver todo lo que es referente a la aseguranza que voy a contratar? Sería esa guía de beneficio, señor. Ese es el único punto de información que te podemos dar. Es el único que nosotros tenemos. ¿En dónde lo puedo...? ¿Es el único que eso? ¿Usted está directamente con la aseguranza o con mi empresa o es una compañía independiente? De la manera que la aseguranza funciona con las agencias temporales es que ellos buscan una compañía para que administre la aseguranza, lo cual somos nosotros. No somos parte de Surge ni tampoco de ninguna agencia temporal. Nosotros simplemente administramos las aseguranzas para, para las diferentes agencias temporales. Nosotros somos una compañía separada completamente, como quien dice, una compañía potenciada. O sea que ustedes, usted no pertenece a la aseguranza. Correcto. No pertenecemos a ellas ni tampoco somos dueños de los planes que ofrecen. Básicamente, seríamos el punto medio entre el empleado y la compañía de aseguranza. ¿Me puedes dar entonces? Porque yo necesito hablar directamente con la aseguranza. Amor, el problema es lo siguiente. A ver. El problema es lo siguiente: viene siendo como que usted se ponga a pensarlo de modo de una aseguranza de vehículo. De la única manera que la compañía puede hablar contigo es si tienes una cuenta. Yo te puedo dar esa información, nos la estarás generando-Pero cuando hables con ellos, lo que van a hacer es que te van a transferir a Benefit General para que te den información. Lo único que puedo hacer es lo que estoy haciendo en estos momentos mientras hablo contigo, que es darte a ti acceso a la guía de beneficios de los beneficios que ofrecen. Todos los empleados de todas las agencias temporales es lo único que se le da para que puedan ver los planes, cuánto le costaría, cuáles son los dependientes que son aprobables y cuáles son los planes que se ofrecen detallados en esa guía de beneficio. Si quieres hablar con unos de los carriers, tienes que asegurarte s-- sobre el plan. Por ejemplo, médico, hay dos compañías de asegurantes. Dependiendo en cuál plan es el que esté interesada, dependería en cuál es que tú llames. Basándono en un poquito más de información detallada, por ejemplo, hay unos planes que se llaman los planes VIP. Esos planes están con una compañía llamada American Public Life, que son la compañía de aseguranza dueños de esos dos planes. Cuando tú hablas con ellos y tienes preguntas de los planes, a menos de que no tengas una cuenta hecha con ellos, te van a mandar para atrás donde nosotros. Toda esa información estaría en la vía de beneficio para su-- disculpe, conveniencia. Pero solo quería avisarle para que no pase, porque a veces cuando uno está buscando información y lo transfieren de un lado, que para el otro, para el proceso donde uno comenzó, uno se puede frustrar, porque si en verdad te está diciendo transferir de un lado al otro, puede ser un poquito incómodo. Por eso me gustaría darles información y decirles que es posible que de las compañías de aseguranza la refieran para atrás a donde nosotros. Mire, que aquí yo no vivía en la capital. Ahorita estoy viviendo en la capital, acá en North Ra-- North Carolina. No entiendo por qué trabajan así, a lo mejor porque son agencias, pero yo he trabajado en compañías y yo estaba directamente con Aetna, Aetna. Estaba anteriormente, ahorita estoy con otra, pero yo trato directamente, o sea, la compañía de seguros trata directamente con la compañía empleadora. A lo mejor aquí porque es agencia, digo yo, no sé, hay muchas cosas por ahí, x acá y allá, no sé, que no quedan claro, cuando menos para mí. A mí me gusta tratar directamente mis asuntos, porque más al rato me cobran un copago más alto, un dedu-- aquí copago y deducible para mí viene

siendo lo mismo y resulta que no, que es diferente. Entonces, este, todo eso, la cobertura, hasta dónde... Eh, yo tengo con mi ex-- con mi anterior, eh, empleador, tengo esto de que si me sucede algo fuera del trabajo, me cubre el ochenta por ciento del salario y, este, pago nada más un adicional des-- si yo pago por la-- una cantidad, pago un adicional pequeño y me cubre ese otro punto. Entonces, yo quiero toda esa información, pero en este caso, pues no se puede porque son, pues como dice usted, son una tercera compañía que viene siendo-- estando en medio del empleador y la aseguranza. Sí, señor. Otra razón por la cual no va a ser de la misma manera de la que usted fue ese proceso con su otro empleador, es porque los beneficios con otro empleador, donde la compañía se comunica directamente con la compañía de aseguranza, viene siéndose en los planes que son mayores. Esos son planes PPO limitados. Esos planes no son como el plan mayor. El plan mayor usualmente está compuesto de deducibles, copagos y porcentajes. Cuando es un plan PPO limitado, tiene o una cifra compuesta para un servicio, o un porcentaje, o un copago, pero nunca va a estar mezclado de los tres juntos. Siempre es o uno o el otro, dado a que es PPO limitado. Entonces, en sí, ¿me puede mandar la...? Así, déjeme entonces. Mándeme la guía, por favor, ¿o cómo le hago? ¿Dónde agarro la guía o cómo? Ah, ya yo le mandé una copia de la guía al correo que tengo en su cuenta, que es Kaly2810@hotmail.com. Hotmail. Okay, perfecto. Yo lo checo y les vuelvo a llamar. Le agradezco mucho. Entendido. Por supuesto. También quiero avisarle que el último día para poder inscribirse sería este viernes veintiuno, que es cuando se acaba su periodo personal de inscripción. Ok, perfecto. Le agradezco mucho, señorita. Buen día. Adiós. Por supuesto. Gracias a usted. Adiós. Adiós.

Conversation Format

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

Speaker speaker_1: .

Speaker speaker_2: Buenas tardes, señora Hernández López.

Speaker speaker_1: .

Speaker speaker_2: . .

Speaker speaker_1: , good. Good. Good. Good. Good. Good. Good. Good. Good.

Speaker speaker_2: .

Speaker speaker_1: Bueno, lo que pasa, Señora Hernández, es que nosotros no somos la que automáticamente la inscribimos. Es el sistema de Surge, su compañía temporal, porque nosotros no tenemos acceso al cheque, pero Surge nunca mandó una declinación ni tampoco procesaron una declinación de parte de ellos. Ese es el motivo por lo cual usted está automáticamente en estos momentos inscrita. Ahora, lo que sí le puedo decir es que el sistema todavía no ha procesado la inscripción. Yo puedo procesar la declinación manual aquí con usted, pero esa es la razón por la cual usted todavía no ha sido declinada, porque Surge nunca mandó ningún formulario donde especificaba que se estaba declinando. Bueno, yo hablé con mi empleador y me dijo: Ten este teléfono, llama ahí y que te den un de bar. Le

dije: Sí, porque yo tengo mi seguro médico. Entonces, este... Ajá.

Speaker speaker_2: Perfecto. Entonces, lo único que yo ocuparía de usted, señor Hernández, para poder declinarla, sería la declaración verbal de que el día de hoy quiere que yo la decline de cualquiera otra inscripción con Surge, porque usted está declinando cualquier inscripción en la aseguranza con ellos, ¿correcto?

Speaker speaker_1: Sí, por ahorita no la necesito. No, si más adelante la llegue yo a necesitar, pueda yo llamar e inscribirme.

Speaker speaker_2: Sí, señora, solo tome en cuenta cuando se inscribe con la aseguranza con ellos, tiene solamente dos épocas donde es elegible, ya sea durante un periodo personal o ya sea durante un evento calificado de vida.

Speaker speaker_1: A ver, ahí no entendí.

Speaker speaker_2: Ok, para inscribirse en aseguranza, uno no... Uno no se puede inscribir cuando uno quiera. Incluso si no es con Surge, en general, así es que la aseguranza funciona. Solamente tienen ciertos ventanas de elegibilidad. Un evento calificado de vida vienen siendo eventos de la vida, lo cuales están fuera de su control, donde usted podría perder aseguranza. Digamos, si usted está casada, tiene aseguranza por parte de su esposo, se divorcia y eso causaría que usted perdería la aseguranza con él.

Speaker speaker_1: Mmm... Sí, eso... ¿Y la primera cuál fue, me dijo? Perdón?

Speaker speaker_2: Un periodo personal o un periodo de compañía abierto para inscripción.

Speaker speaker_1: O sea que eso de... ¿Cada cuánto lo tienen ustedes o mi compañía?

Speaker speaker_2: Su compañía lo tiene una vez al año, específicamente vendría siendo durante el mes de oc-- agosto, que es cuando ellos tienen la de ellos.

Speaker speaker_1: En agosto.

Speaker speaker_2: Mmm, jmm.

Speaker speaker_1: Ah, ok, entonces. La realidad, yo no tuve tiempo de cuando uno anda buscando trabajo, yo creo que todos pasamos por ahí. En lo que menos... Yo en lo que menos pienso en ese momento es en detallar los servicios de aseguranza, médica o de vida, porque lo que quiero es trabajar.

Speaker speaker_2: Por supuesto.

Speaker speaker_1: Entonces, ajá. Entonces, este, yo no lo detallé, pero de todas maneras, eeeh, ¿en dónde puedo ver todos sus anexos de ustedes?

Speaker speaker_2: Eh, cuando dice anexo, ¿se refiere a los...?

Speaker speaker_1: Servicios...

Speaker speaker_2: ¿Beneficios que está ofreciendo?

Speaker speaker_1: Todo, todo: pago, cobro, todo, todo. Cobertura, copago, deducible... No, sí.

Speaker speaker_2: Lo único que nosotros le podemos dar es lo mismo que nos dio su compañía a nosotros para administrar la aseguranza, que vendría siendo la guía de beneficio. Además de eso, dado que solamente administramos la aseguranza, somos limitados en la información que tenemos para dar, al igual que la que tenemos de mano para recibir.

Speaker speaker_1: Ajá, entonces, ¿cómo puedo hacer yo para ver todo lo que es referente a la aseguranza que voy a contratar?

Speaker speaker_2: Sería esa guía de beneficio, señor. Ese es el único punto de información que te podemos dar. Es el único que nosotros tenemos.

Speaker speaker_1: ¿En dónde lo puedo...? ¿Es el único que eso? ¿Usted está directamente con la aseguranza o con mi empresa o es una compañía independiente?

Speaker speaker_2: De la manera que la aseguranza funciona con las agencias temporales es que ellos buscan una compañía para que administre la aseguranza, lo cual somos nosotros. No somos parte de Surge ni tampoco de ninguna agencia temporal. Nosotros simplemente administramos las aseguranzas para, para las diferentes agencias temporales. Nosotros somos una compañía separada completamente, como quien dice, una compañía potenciada.

Speaker speaker_1: O sea que ustedes, usted no pertenece a la aseguranza.

Speaker speaker_2: Correcto. No pertenecemos a ellas ni tampoco somos dueños de los planes que ofrecen. Básicamente, seríamos el punto medio entre el empleado y la compañía de aseguranza.

Speaker speaker_1: ¿Me puedes dar entonces? Porque yo necesito hablar directamente con la aseguranza.

Speaker speaker_2: Amor, el problema es lo siguiente.

Speaker speaker_1: A ver.

Speaker speaker_2: El problema es lo siguiente: viene siendo como que usted se ponga a pensarlo de modo de una aseguranza de vehículo. De la única manera que la compañía puede hablar contigo es si tienes una cuenta. Yo te puedo dar esa información, nos la estarás generando-Pero cuando hables con ellos, lo que van a hacer es que te van a transferir a Benefit General para que te den información. Lo único que puedo hacer es lo que estoy haciendo en estos momentos mientras hablo contigo, que es darte a ti acceso a la guía de beneficios de los beneficios que ofrecen. Todos los empleados de todas las agencias temporales es lo único que se le da para que puedan ver los planes, cuánto le costaría, cuáles son los dependientes que son aprobables y cuáles son los planes que se ofrecen detallados en esa guía de beneficio. Si quieres hablar con unos de los carriers, tienes que asegurarte s-- sobre el plan. Por ejemplo, médico, hay dos compañías de asegurantes. Dependiendo en cuál plan es el que esté interesada, dependería en cuál es que tú llames.

Basándono en un poquito más de información detallada, por ejemplo, hay unos planes que se llaman los planes VIP. Esos planes están con una compañía llamada American Public Life, que son la compañía de aseguranza dueños de esos dos planes. Cuando tú hablas con ellos y tienes preguntas de los planes, a menos de que no tengas una cuenta hecha con ellos, te van a mandar para atrás donde nosotros. Toda esa información estaría en la vía de beneficio para su-- disculpe, conveniencia. Pero solo quería avisarle para que no pase, porque a veces cuando uno está buscando información y lo transfieren de un lado, que para el otro, para el proceso donde uno comenzó, uno se puede frustrar, porque si en verdad te está diciendo transferir de un lado al otro, puede ser un poquito incómodo. Por eso me gustaría darles información y decirles que es posible que de las compañías de aseguranza la refieran para atrás a donde nosotros.

Speaker speaker_1: Mire, que aquí yo no vivía en la capital. Ahorita estoy viviendo en la capital, acá en North Ra-- North Carolina. No entiendo por qué trabajan así, a lo mejor porque son agencias, pero yo he trabajado en compañías y yo estaba directamente con Aetna, Aetna. Estaba anteriormente, ahorita estoy con otra, pero yo trato directamente, o sea, la compañía de seguros trata directamente con la compañía empleadora. A lo mejor aquí porque es agencia, digo yo, no sé, hay muchas cosas por ahí, x acá y allá, no sé, que no quedan claro, cuando menos para mí. A mí me gusta tratar directamente mis asuntos, porque más al rato me cobran un copago más alto, un dedu-- aquí copago y deducible para mí viene siendo lo mismo y resulta que no, que es diferente. Entonces, este, todo eso, la cobertura, hasta dónde... Eh, yo tengo con mi ex-- con mi anterior, eh, empleador, tengo esto de que si me sucede algo fuera del trabajo, me cubre el ochenta por ciento del salario y, este, pago nada más un adicional des-- si yo pago por la-- una cantidad, pago un adicional pequeño y me cubre ese otro punto. Entonces, yo quiero toda esa información, pero en este caso, pues no se puede porque son, pues como dice usted, son una tercera compañía que viene siendo-- estando en medio del empleador y la aseguranza.

Speaker speaker_2: Sí, señor. Otra razón por la cual no va a ser de la misma manera de la que usted fue ese proceso con su otro empleador, es porque los beneficios con otro empleador, donde la compañía se comunica directamente con la compañía de aseguranza, viene siéndose en los planes que son mayores. Esos son planes PPO limitados. Esos planes no son como el plan mayor. El plan mayor usualmente está compuesto de deducibles, copagos y porcentajes. Cuando es un plan PPO limitado, tiene o una cifra compuesta para un servicio, o un porcentaje, o un copago, pero nunca va a estar mezclado de los tres juntos. Siempre es o uno o el otro, dado a que es PPO limitado.

Speaker speaker_1: Entonces, en sí, ¿me puede mandar la...? Así, déjeme entonces. Mándeme la guía, por favor, ¿o cómo le hago? ¿Dónde agarro la guía o cómo?

Speaker speaker_2: Ah, ya yo le mandé una copia de la guía al correo que tengo en su cuenta, que es Kaly2810@hotmail.com.

Speaker speaker_1: Hotmail. Okay, perfecto. Yo lo checo y les vuelvo a llamar. Le agradezco mucho.

Speaker speaker_2: Entendido. Por supuesto. También quiero avisarle que el último día para poder inscribirse sería este viernes veintiuno, que es cuando se acaba su periodo personal

de inscripción.

Speaker speaker_1: Ok, perfecto. Le agradezco mucho, señorita. Buen día. Adiós.

Speaker speaker_2: Por supuesto. Gracias a usted. Adiós.

Speaker speaker_1: Adiós.