

# **Transcript: Estefania**

## **Acevedo-5018917755469824-4754627546890240**

### **Full Transcript**

Gracias por comunicarte con ???? Telemark. Te habla Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir? Hola, Stephanie. Eh, mi nombre es Roger, trabajador de, de Surge Staffing. Mm-hmm. Entonces, hace como un mes y algo, yo solicité que me, que me desactivaran, que me quitaran el seguro y me dijeron que se iba a ver reflejado luego de la desactivación como en dos pagos más. Mm-hmm. Pero yo creo que ha pa-- ha pasado la fecha y aún me sigue reflejando que me están descontando. Okey, puedo fijarme. Ah, ¿cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Treinta, cero, nueve. Dijiste treinta, cero, nueve? Sí. Sí, ¿y tu nombre? Roger David Pupo Santistevan. Ay. Dijiste Jorge David? Roger, Roger, Roger. Roger, Roger. ¿Y tu apellido? Pupo Santistevan. Okey. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento, por favor? Sí. Bueno, eh, yo tengo ya el do-- eh, la, la actual, ¿cierto? Ah, so... No te puedo dejar saber. Si, eh, como son preguntas de seguridad... Pero, por ejemplo, la que está registrada en, en Surge, en el staffing. So, no sabría decirte porque nosotros no trabajamos en Surge. So, si hiciste algún cambio en Surge, eso no se refleja a nuestro sistema. Porque nosotros solo somos los administradores de beneficios. Ah, bueno, le puedo decir las anteriores, si deseas. Empiezo por la primera, porque yo actualicé, sabe, la nueva dirección donde estoy en Surge. No sé si, como usted dice, no se refleja usted. Pero bueno, nada. Eh, la primera fue 4903, Clearpointe Terrace, eh, código postal 40219. ¿Ya? Okey. Esa es la primera. Sí, esa es la primera. Y, ¿tu fecha de nacimiento, por favor? 8 de agosto del 2000. Okey. 786-794-8804, ¿es un número de teléfono? Ese es-- era-- ese es el antiguo teléfono, el número de línea antiguo. Ya yo actualicé todo eso en otra plataforma. Tengo otra ya. Okey. ¿Y tengo rogerpupo07@gmail.com? Sí, ese es mi correo. Ese es el antiguo. Al parecer, sí te cancelaron tu cobertura. Ah, déjame ver cuándo. So... Llamaste en noviembre, 25 del 2024. Déjame ver. ¡Guau! Ha pasado bastante ti-- Y entonces, es lo que no entiendo, ¿ves? Por qué me seguían descontando si hace tiempo ya había llamado. A ver, un segundo. Okey, so, al parecer no te han hecho deducciones, ah, ya. Ya no te han hecho deducciones. Pero ¿desde cuándo? Sí, veo de cuándo cancelaste el 25, okey. Que hicieron una... So, solo te hicieron una deducción, ya después de esa semana que cancelaste. Ya no te han hecho deducciones. Es que en todos los cheques me cobraron- La última vez que te hicieron una deducción fue de... la semana de diciembre dos a diciembre ocho. Esa fue la última vez que recibimos una deducción de tu cheque. Ah, ya de ahí no te han hecho deducciones. Ya estamos en febrero seis. Es que, es que lo que... Ah. Es que cuando yo tengo la aplicación- ¿Qué es lo que dice el, el talón de cheques? Ahora mismo le digo. Porque a veces la gente llama y cuando los dicen, ¿qué es lo que dice? Es algo del Estado. Pero a ver, ¿me puedes leer lo que dice la deducción, por favor? Sí, un momento. "Porción de impuesto Medicaid para empleados". So, Medicaid es del Gobierno, eso no es???Medicaid es parte del gobierno.

Esto es de parte de la agencia, no del gobierno. Esa es otra deducción de otra cosa. Eso es del parte del gobierno. Medicaid es el beneficio de salud que te da el gobierno. No es staffing. Oh... Sí, eso es de nosotros. Y a ti solo te estaban cobrando quince dólares y dieciséis centavos. ¿De ustedes o de dónde? No, con nosotros. Con el plan que tú tenías era de quince dólares y dieciséis centavos. Y tendría que decir otra cosa, no Medicaid. Medicaid es de parte del gobierno. Oh, ya. Ya. No, hay una duda que siempre tuve, pero no, no, no, no me aclararon bien. El seguro que tenía de Surge, ¿cubría algo o...? El plan que tú tenías era el más básico. Era el plan que solamente te iba a cubrir con otras, en otras-- ah, como diciendo tus chequeos generales. Tu fis-- un, un chequeo físico, también cubría algunas vacunas, no todas las vacunas, pero algunas. Cubría algunos exámenes de cáncer, no todos, pero algunos. Unos exámenes de c-- de STD. Algunos, no todos. Sería el más básico plan, pero solo costaba quince dólares. Pero pagando, pagando ese plan y teniendo el seguro ese, aparte de eso, ¿en las consultas tenía que pagar algo extra o solamente ya yo iba con el seguro y, y lo que cubría ya- no tenía que pagar más? El plan que tú tenías requería que te mantvieras en la red. Tú tenías que solamente usar sus proveedores médicos y sus clínicas para tener cobertura al cien por ciento. Ya si te salías de la red, ya eso era tu responsabilidad, porque ese plan requería que te quedaras en la red. Para te- Es decir, eran clínicas que te afectaban sus... Sí, correcto. Y una pregunta, eh, eh, ¿tienen, eh, con Norton Healthcare? No, no señor. So, nosotros somos administradores de beneficios de algunas agencias, de algunas staffing. Surge es una de ellas pero ese nombre que tú me acabas de dar, no. No. No, es una, eh, clínica, este tipo de clínica, ¿sabe? Oh, no, no sabría decirte. Mmm, ya. Porque eso es-- si yo, yo ando buscando un seguro, ¿sabe? Ya, sí- Sí, lo, lo único de este seguro es que solo en dos temporadas te puedes inscribir. En cualquier momento tú puedes cancelar el plan, pero para agregar planes y inscribirte tienes que estar en los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque o estar en el mes de periodo de inscripción de la-- esta compañía, que para Surge es en el mes de agosto. Es decir, que si me volvería a inscribir, tendría que ser en agosto. Correcto. Cuando ellos estén en periodo de inscripción . Es la única manera que te puedes inscribir a los beneficios . Oh, ya. Está bien, muchísimas gracias y disculpe la, la molestia. Pensé que era- Sí, no cuesta nada. Está bien . Está bien. Muchísimas gracias y linda tarde. Buenas noches. Gracias.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por comunicarte con ???? Telemark. Te habla Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Hola, Stephanie. Eh, mi nombre es Roger, trabajador de, de Surge Staffing.

Speaker speaker\_0: Mm-hmm.

Speaker speaker\_1: Entonces, hace como un mes y algo, yo solicité que me, que me desactivaran, que me quitaran el seguro y me dijeron que se iba a ver reflejado luego de la desactivación como en dos pagos más.

Speaker speaker\_0: Mm-hmm.

Speaker speaker\_1: Pero yo creo que ha pa-- ha pasado la fecha y aún me sigue reflejando que me están descontando.

Speaker speaker\_0: Okey, puedo fijarme. Ah, ¿cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_1: Treinta, cero, nueve.

Speaker speaker\_0: Dijiste treinta, cero, nueve?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Sí, ¿y tu nombre?

Speaker speaker\_1: Roger David Pupo Santistevan.

Speaker speaker\_0: Ay. Dijiste Jorge David?

Speaker speaker\_1: Roger, Roger, Roger.

Speaker speaker\_0: Roger, Roger. ¿Y tu apellido?

Speaker speaker\_1: Pupo Santistevan.

Speaker speaker\_0: Okey. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_1: Sí. Bueno, eh, yo tengo ya el do-- eh, la, la actual, ¿cierto?

Speaker speaker\_0: Ah, so... No te puedo dejar saber. Si, eh, como son preguntas de seguridad...

Speaker speaker\_1: Pero, por ejemplo, la que está registrada en, en Surge, en el staffing.

Speaker speaker\_0: So, no sabría decirte porque nosotros no trabajamos en Surge. So, si hiciste algún cambio en Surge, eso no se refleja a nuestro sistema. Porque nosotros solo somos los administradores de beneficios.

Speaker speaker\_1: Ah, bueno, le puedo decir las anteriores, si desean. Empiezo por la primera, porque yo actualicé, sabe, la nueva dirección donde estoy en Surge. No sé si, como usted dice, no se refleja usted. Pero bueno, nada. Eh, la primera fue 4903, Clearpointe Terrace, eh, código postal 40219. ¿Ya?

Speaker speaker\_0: Okey.

Speaker speaker\_1: Esa es la primera.

Speaker speaker\_0: Sí, esa es la primera. Y, ¿tu fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_1: 8 de agosto del 2000.

Speaker speaker\_0: Okey. 786-794-8804, ¿es un número de teléfono?

Speaker speaker\_1: Ese es-- era-- ese es el antiguo teléfono, el número de línea antiguo. Ya yo actualicé todo eso en otra plataforma. Tengo otra ya.

Speaker speaker\_0: Okey. ¿Y tengo rogerpupo07@gmail.com?

Speaker speaker\_1: Sí, ese es mi correo. Ese es el antiguo.

Speaker speaker\_0: Al parecer, sí te cancelaron tu cobertura. Ah, déjame ver cuándo. So... Llamaste en noviembre, 25 del 2024. Déjame ver.

Speaker speaker\_1: ¡Guau! Ha pasado bastante ti-- Y entonces, es lo que no entiendo, ¿ves? Por qué me seguían descontando si hace tiempo ya había llamado.

Speaker speaker\_0: A ver, un segundo. Okey, so, al parecer no te han hecho deducciones, ah, ya. Ya no te han hecho deducciones.

Speaker speaker\_1: Pero ¿desde cuándo?

Speaker speaker\_0: Sí, veo de cuándo cancelaste el 25, okey. Que hicieron una... So, solo te hicieron una deducción, ya después de esa semana que cancelaste. Ya no te han hecho deducciones.

Speaker speaker\_1: Es que en todos los cheques me cobraron-

Speaker speaker\_0: La última vez que te hicieron una deducción fue de... la semana de diciembre dos a diciembre ocho. Esa fue la última vez que recibimos una deducción de tu cheque. Ah, ya de ahí no te han hecho deducciones. Ya estamos en febrero seis.

Speaker speaker\_1: Es que, es que lo que... Ah. Es que cuando yo tengo la aplicación-

Speaker speaker\_0: ¿Qué es lo que dice el, el talón de cheques?

Speaker speaker\_1: Ahora mismo le digo.

Speaker speaker\_0: Porque a veces la gente llama y cuando los dicen, ¿qué es lo que dice? Es algo del Estado. Pero a ver, ¿me puedes leer lo que dice la deducción, por favor?

Speaker speaker\_1: Sí, un momento. "Porción de impuesto Medicaid para empleados".

Speaker speaker\_0: So, Medicaid es del Gobierno, eso no es??? Medicaid es parte del gobierno. Esto es de parte de la agencia, no del gobierno. Esa es otra deducción de otra cosa. Eso es del parte del gobierno. Medicaid es el beneficio de salud que te da el gobierno. No es staffing.

Speaker speaker\_1: Oh...

Speaker speaker\_0: Sí, eso es de nosotros. Y a ti solo te estaban cobrando quince dólares y dieciséis centavos.

Speaker speaker\_1: ¿De ustedes o de dónde?

Speaker speaker\_0: No, con nosotros. Con el plan que tú tenías era de quince dólares y dieciséis centavos. Y tendría que decir otra cosa, no Medicaid. Medicaid es de parte del

gobierno.

Speaker speaker\_1: Oh, ya. Ya. No, hay una duda que siempre tuve, pero no, no, no, no me aclararon bien. El seguro que tenía de Surge, ¿cubría algo o...?

Speaker speaker\_0: El plan que tú tenías era el más básico. Era el plan que solamente te iba a cubrir con otras, en otras-- ah, como diciendo tus chequeos generales. Tu fis-- un, un chequeo físico, también cubría algunas vacunas, no todas las vacunas, pero algunas. Cubría algunos exámenes de cáncer, no todos, pero algunos. Unos exámenes de c-- de STD. Algunos, no todos. Sería el más básico plan, pero solo costaba quince dólares.

Speaker speaker\_1: Pero pagando, pagando ese plan y teniendo el seguro ese, aparte de eso, ¿en las consultas tenía que pagar algo extra o solamente ya yo iba con el seguro y, y lo que cubría ya- no tenía que pagar más?

Speaker speaker\_0: El plan que tú tenías requería que te mantuvieras en la red. Tú tenías que solamente usar sus proveedores médicos y sus clínicas para tener cobertura al cien por ciento. Ya si te salías de la red, ya eso era tu responsabilidad, porque ese plan requería que te quedaras en la red. Para te-

Speaker speaker\_1: Es decir, eran clínicas que te afectaban sus...

Speaker speaker\_0: Sí, correcto.

Speaker speaker\_1: Y una pregunta, eh, eh, ¿tienen, eh, con Norton Healthcare?

Speaker speaker\_0: No, no señor. So, nosotros somos administradores de beneficios de algunas agencias, de algunas staffing. Surge es una de ellas pero ese nombre que tú me acabas de dar, no. No.

Speaker speaker\_1: No, es una, eh, clínica, este tipo de clínica, ¿sabe?

Speaker speaker\_0: Oh, no, no sabría decirte.

Speaker speaker\_1: Mmm, ya. Porque eso es-- si yo, yo ando buscando un seguro, ¿sabe? Ya, sí-

Speaker speaker\_0: Sí, lo, lo único de este seguro es que solo en dos temporadas te puedes inscribir. En cualquier momento tú puedes cancelar el plan, pero para agregar planes y inscribirte tienes que estar en los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque o estar en el mes de periodo de inscripción de la-- esta compañía, que para Surge es en el mes de agosto.

Speaker speaker\_1: Es decir, que si me volvería a inscribir, tendría que ser en agosto.

Speaker speaker\_0: Correcto. Cuando ellos estén en periodo de inscripción . Es la única manera que te puedes inscribir a los beneficios .

Speaker speaker\_1: Oh, ya. Está bien, muchísimas gracias y disculpe la, la molestia. Pensé que era-

Speaker speaker\_0: Sí, no cuesta nada. Está bien .

Speaker speaker\_1: Está bien. Muchísimas gracias y linda tarde. Buenas noches.

Speaker speaker\_0: Gracias.