

## Transcript: Franchesca

**Baez-6393208204738560-5674340871356416**

### Full Transcript

Espéreme, espéreme . Sí, buenos días . Buenos días . ¿Cómo le puedo asistir? Mira, señorita, estoy llamando porque necesito... ver si me pueden dar el numerito de la tarjeta de seguro, porque estoy con asma y necesito ir al médico. Y... y necesito ese numerito para poder atenderme. ¿Está hablando del número de la póliza? Bueno, estoy aquí en el staffing y me dijeron que llamara a ese número para que me mandaran, eh... el numerito y poder atenderme en el médico. El problema, cariño, es que yo no sé qué es el numerito. Lo único que yo te puedo dar es o una copia de una tarjeta de aseguranza o un número de póliza, pero yo no sé qué numerito del que usted está hablando. Sí, debe ser el número de... de la póliza para poder atenderme. No sé, yo nunca he ido a un médico aquí, pero me han dicho aquí que fuera al médico y que pidiera el número ahí para poder... darlo ahí, que... y que me... me lo cubra, ¿ve? ¿Con cuál agencia temporal trabaja? ¿Cómo es? ¿Con cuál agencia temporal trabaja? Sí, para el trabajo. No, señor, no decía "trabajar". ¿Con cuál agencia temporal trabaja? Con Surge, el staffing Surge. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Siete, seis, tres, tres. Verificar la dirección y fecha de nacimiento. Mi dirección es sesenta y nueve, quince , Memory Lane... Louisville, Kentucky . Nosotros tenemos una dirección diferente. Bueno, porque es que cambié la dirección ayer, a lo mejor no me ha dado el cambio. Es que yo vivía en treinta y ocho, veintiocho ?? ¿Será esa? Sí, señor, ¿y cuál es la fecha de nacimiento? Nací en agosto, el día tres, 1969. Tenemos mejor número de comunicación dos, tres, nueve, nueve, ocho, nueve, cinco, dos, tres, uno. Perfecto, sí. ¿Y el correo electrónico como myrianvaleo arroba gmail punto com? Sí, así mismo . Ay... Usted no está inscrito en ninguno de los planes medi-- médicos. No tiene aseguranza de momento. ¿No? Posiblemente le hi-- no, posiblemente le dijeron que llamara porque Surge tiene una política de compañía en la cual autoinscribe a los nuevos miembros en un plan médico preventivo, pero la autoinscripción no ha tomado efecto con usted. De cualquier manera, ese plan en el cual usted va a ser automáticamente inscrito no cubriría una visita al doctor, dado que es un plan preventivo solamente. Ah, entonces me voy a sacar un seguro médico con otra... con otras personas y quitar ese, porque me están cobrando quince pesos semanal y no puedo atenderme. Pues entonces voy a quitarme de ahí y buscar un seguro. Nosotros no hemos recibido ningún pago. ¿Desde cuándo usted está viendo esas deducciones? No sé, ella, yo acá, yo estoy aquí en el staffing y ella me acaba de decir: "Llama para que te atiendas que ya tú tienes tu... tu seguro médico". Digo: "Bueno, llevo tres días con asma y esto no me acaba de... ustedes no me acaban de mandar la tarjeta". Dice: "No, la tarjeta está en camino, pero el número te lo pueden dar". Me ha dado este número y me ha dicho: "Llama para que te puedas atender". Pero no pasa nada, yo le digo que me quite eso y saco un seguro. Sí, donde quiera puedo sacar un seguro, pero como me lo ofrecieron por aquí, pues lo acepté porque es mi trabajo, ¿entiende? Y dije: "Bueno, pues me vale". Me... Me da vergüenza tener

que decirlo, pero la persona que habló con usted no tiene absolutamente ni la mínima idea de lo que está hablando. Los empleados de las oficinas de Surge no tienen educación sobre la aseguranza médica ni tampoco tienen un método de ver si está o no está activa una póliza. Lamentablemente, es un problema que estamos tratando de arreglar para que ellos dejen de estar dando información incorrecta, pero lo siguen haciendo. El plan del que ella te está hablando a ti no ha sido inscrito. A menos de que esa deducción se la hayan sacado del cheque de este mes, la cual vendríamos recibiendo el próximo lunes... No explico dónde están las deducciones porque ellos a nosotros no nos han mandado deducciones. Nosotros no tenemos acceso a los cheques, solamente ellos. So, ellos se encargan de sacarlo del cheque del empleado y mandarnos el dinero a nosotros. Pero no hemos recibido ningún pago y el sistema siquiera ha procesado ninguna inscripción tampoco, ni pendiente. Ok, voy a, ahí, a llamarme hasta allí y le voy a decir que me quite esos quince pesos, que no lo quiero y me voy a buscar otro seguro porque de verdad que lo necesito y esto... Todos los días llamo y me dicen que sí, que la tarjeta está en llegar, que este número, que ahora vengo aquí y me dice: "Pues llama pa que te den el número de la póliza", no sé de qué. Entonces todos los días es un invento, pues voy a quitarme y me voy a buscar un seguro médico por donde quiera, si por ahí lo hay, donde quiera. Ok, si quiere yo le declino la autoinscripción para que el sistema no tome efecto en ella. Así absolutamente no estaría inscrita automáticamente en nada. ¿De casualidad se acuerda el nombre de la persona que le dijo que sí tenía cobertura en la oficina de Surge? Bueno, ahí hay dos muchachitas, ahora no recuerdo cómo se llaman ellas. Fueron las dos que me llamaron del trabajo. De todas formas, yo se lo voy a informar, que no tengo ningún seguro, que eso no está y que me lo quite, que no lo quiero. No lo quiero porque cuando lo necesito, cuando lo tengo, pues no. Yo me voy a buscar un seguro por otra parte. ¿Quiere que le haga también la declinación de las autoinscripciones? ¿Qué cosa es eso? Declinar para que el sistema no pueda automáticamente inscribirla en el plan preventivo que le dije que está supuesta a ser inscrita, pero no ha sido inscrita todavía. Bueno, pues ya, quítame eso. Si me lo quita usted, ¿no tengo ni que ir ahí otra vez? No, porque es que yo no te puedo quitar nada. En mi sistema no tienes nada. Lo que yo haría sería declinarlo para que el sistema no haga esa inscripción automáticamente. Ya, ok. Sí, ya le procesé la declinación. Ok, yo me voy a buscar un seguro por otro lado. Entendido, que tenga buen día y disculpe que no pudo darle más asistencia. Gracias, muy amable, gracias. Que tenga buen día.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Espéreme, espéreme .

Speaker speaker\_1: Sí, buenos días . Buenos días .

Speaker speaker\_0: ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Mira, señorita, estoy llamando porque necesito... ver si me pueden dar el numerito de la tarjeta de seguro, porque estoy con asma y necesito ir al médico. Y... y necesito ese numerito para poder atenderme.

Speaker speaker\_0: ¿Está hablando del número de la póliza?

Speaker speaker\_1: Bueno, estoy aquí en el staffing y me dijeron que llamara a ese número para que me mandaran, eh... el numerito y poder atenderme en el médico.

Speaker speaker\_0: El problema, cariño, es que yo no sé qué es el numerito. Lo único que yo te puedo dar es o una copia de una tarjeta de seguridad o un número de póliza, pero yo no sé qué numerito del que usted está hablando.

Speaker speaker\_1: Sí, debe ser el número de... de la póliza para poder atenderme. No sé, yo nunca he ido a un médico aquí, pero me han dicho aquí que fuera al médico y que pidiera el número ahí para poder... darlo ahí, que... y que me... me lo cubra, ¿ve?

Speaker speaker\_0: ¿Con cuál agencia temporal trabaja?

Speaker speaker\_1: ¿Cómo es?

Speaker speaker\_0: ¿Con cuál agencia temporal trabaja?

Speaker speaker\_1: Sí, para el trabajo.

Speaker speaker\_0: No, señor, no decía "trabajar". ¿Con cuál agencia temporal trabaja?

Speaker speaker\_1: Con Surge, el staffing Surge.

Speaker speaker\_0: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_1: Siete, seis, tres, tres.

Speaker speaker\_0: Verificar la dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: Mi dirección es sesenta y nueve, quince , Memory Lane... Louisville, Kentucky .

Speaker speaker\_0: Nosotros tenemos una dirección diferente.

Speaker speaker\_1: Bueno, porque es que cambié la dirección ayer, a lo mejor no me ha dado el cambio. Es que yo vivía en treinta y ocho, veintiocho ?? ¿Será esa?

Speaker speaker\_0: Sí, señor, ¿y cuál es la fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_1: Nací en agosto, el día tres, 1969.

Speaker speaker\_0: Tenemos mejor número de comunicación dos, tres, nueve, nueve, ocho, nueve, cinco, dos, tres, uno.

Speaker speaker\_1: Perfecto, sí.

Speaker speaker\_0: ¿Y el correo electrónico como myrianvaleo arroba gmail punto com?

Speaker speaker\_1: Sí, así mismo . Ay...

Speaker speaker\_0: Usted no está inscrito en ninguno de los planes medi-- médicos. No tiene seguro de momento.

Speaker speaker\_1: ¿No?

Speaker speaker\_0: Posiblemente le hi-- no, posiblemente le dijeron que llamara porque Surge tiene una política de compañía en la cual autoinscribe a los nuevos miembros en un plan médico preventivo, pero la autoinscripción no ha tomado efecto con usted. De cualquier manera, ese plan en el cual usted va a ser automáticamente inscrito no cubriría una visita al doctor, dado que es un plan preventivo solamente.

Speaker speaker\_1: Ah, entonces me voy a sacar un seguro médico con otra... con otras personas y quitar ese, porque me están cobrando quince pesos semanal y no puedo atenderme. Pues entonces voy a quitarme de ahí y buscar un seguro.

Speaker speaker\_0: Nosotros no hemos recibido ningún pago. ¿Desde cuándo usted está viendo esas deducciones?

Speaker speaker\_1: No sé, ella, yo acá, yo estoy aquí en el staffing y ella me acaba de decir: "Llama para que te atiendas que ya tú tienes tu... tu seguro médico". Digo: "Bueno, llevo tres días con asma y esto no me acaba de... ustedes no me acaban de mandar la tarjeta". Dice: "No, la tarjeta está en camino, pero el número te lo pueden dar". Me ha dado este número y me ha dicho: "Llama para que te puedas atender". Pero no pasa nada, yo le digo que me quite eso y saco un seguro. Sí, donde quiera puedo sacar un seguro, pero como me lo ofrecieron por aquí, pues lo acepté porque es mi trabajo, ¿entiende? Y dije: "Bueno, pues me vale".

Speaker speaker\_0: Me... Me da vergüenza tener que decirlo, pero la persona que habló con usted no tiene absolutamente ni la mínima idea de lo que está hablando. Los empleados de las oficinas de Surge no tienen educación sobre la aseguranza médica ni tampoco tienen un método de ver si está o no está activa una póliza. Lamentablemente, es un problema que estamos tratando de arreglar para que ellos dejen de estar dando información incorrecta, pero lo siguen haciendo. El plan del que ella te está hablando a ti no ha sido inscrito. A menos de que esa deducción se la hayan sacado del cheque de este mes, la cual vendríamos recibiendo el próximo lunes... No explico dónde están las deducciones porque ellos a nosotros no nos han mandado deducciones. Nosotros no tenemos acceso a los cheques, solamente ellos. So, ellos se encargan de sacarlo del cheque del empleado y mandarnos el dinero a nosotros. Pero no hemos recibido ningún pago y el sistema siquiera ha procesado ninguna inscripción tampoco, ni pendiente.

Speaker speaker\_1: Ok, voy a, ahí, a llamarme hasta allí y le voy a decir que me quite esos quince pesos, que no lo quiero y me voy a buscar otro seguro porque de verdad que lo necesito y esto... Todos los días llamo y me dicen que sí, que la tarjeta está en llegar, que este número, que ahora vengo aquí y me dice: "Pues llama pa que te den el número de la póliza", no sé de qué. Entonces todos los días es un invento, pues voy a quitarme y me voy a buscar un seguro médico por donde quiera, si por ahí lo hay, donde quiera.

Speaker speaker\_0: Ok, si quiere yo le declino la autoinscripción para que el sistema no tome efecto en ella. Así absolutamente no estaría inscrita automáticamente en nada. ¿De casualidad se acuerda el nombre de la persona que le dijo que sí tenía cobertura en la oficina de Surge?

Speaker speaker\_1: Bueno, ahí hay dos muchachitas, ahora no recuerdo cómo se llaman ellas. Fueron las dos que me llamaron del trabajo. De todas formas, yo se lo voy a informar, que no tengo ningún seguro, que eso no está y que me lo quite, que no lo quiero. No lo quiero porque cuando lo necesito, cuando lo tengo, pues no. Yo me voy a buscar un seguro por otra parte.

Speaker speaker\_0: ¿Quiere que le haga también la declinación de las autoinscripciones?

Speaker speaker\_1: ¿Qué cosa es eso?

Speaker speaker\_0: Declinar para que el sistema no pueda automáticamente inscribirla en el plan preventivo que le dije que está supuesta a ser inscrita, pero no ha sido inscrita todavía.

Speaker speaker\_1: Bueno, pues ya, quítame eso. Si me lo quita usted, ¿no tengo ni que ir ahí otra vez?

Speaker speaker\_0: No, porque es que yo no te puedo quitar nada. En mi sistema no tienes nada. Lo que yo haría sería declinarlo para que el sistema no haga esa inscripción automáticamente.

Speaker speaker\_1: Ya, ok.

Speaker speaker\_0: Sí, ya le procesé la declinación.

Speaker speaker\_1: Ok, yo me voy a buscar un seguro por otro lado. Entendido, que tenga buen día y disculpe que no pudo darle más asistencia. Gracias, muy amable, gracias.

Speaker speaker\_0: Que tenga buen día.