

Transcript: Pamela

Blanc-4961162770300928-4511288635473920

Full Transcript

Gracias por llamar a Benefits 000. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Hola, me llamo Isaac. Sí, lo que pasa es que me llegó una tarjeta de Surge, de seguridad... Ajá. Quería saber si, si está vigente. ¿Aló? ¿Usted está actualmente trabajando con Surge? Eh, no, ahorita, y, y, o sea, Surge es una compañía que me, me, me metió en un trabajo, pero ya se acabó la temporada. O sea, estoy fuera del trabajo. Estoy esperando que me llamen otra vez a ese- Esa tarjeta es de seguro médico. Sí. Entonces, para que esté activo, usted tiene que estar activamente trabajando con ellos. Ah, ya. De otra forma no... Porque ellos le cobran por eso. Entonces, para poder cobrarle, usted tiene que estar activamente trabajando. Oh, ya. ¿Y no lo puedo activar por mi cuenta? ¿Pagar por mi cuenta? ¿Qué tiempo hace que terminó de trabajar con ellos? Pues yo apenas se ac-- se acabó hace como han... como quince días se acabó, como hace como veinte días se acabó el trabajo. Bueno, solamente puede estar activo con nosotros por cuatro semanas. En ese caso, la semana que no están pagas la tendría que pagar junta para ponerse al día. Entonces, ahorita no está, no está vigente, no está activada en nada. No, sí, porque es que eso es un seguro, eh, vamos a decir, eh... semanal. Semana que usted paga, semana que está cubierto. Y si ya tiene tres semanas que dejó de trabajar, no hemos recibido el pago. Ahora bien, yo puedo chequear su cuenta y, y darle mejor información. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Sí. Treinta y seis, veintiocho. Okey, treinta y seis, veintiocho... ¿Me dice que su nombre es? Isaac Herrera Aguas. Aguas, Herrera Aguas. Para servirle. Okey, señor Isaac, por motivos de seguridad vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento. Sí. ¿Se la puedo decir? Sí, sí. Okey. Ahorita la, la que tengo aquí es el, este... 1517 Everett St., ochenta y nueve, ciento uno. ¿Sí? Okey. Y, y, mi, mi, mi... Mi fecha de nacimiento es 13/12/65. Ah, okey. Un segundito más, vamos a ver acá. Tengo el número de teléfono, siete, cero, dos, siete, seis, nueve, nueve, uno, cinco, seis. Perfecto. Su correo electrónico es herreraisaac-Isaac. Diecinueve, treinta y cinco @- Sí. Entonces, ah, veo que su último día de cobertura fue, eh... el día 26. Usted puede pagar esta semana, si desea. Eh, serían quince dólares con dieciséis centavos. Puede pagar por las próximas cuatro semanas, todas las semanas. Si, ah, regresa al trabajo, entonces ellos... Ah... Perdón. Tra-- Vas a pagar cuatro semanas, ¿verdad? Si no ha regresado al trabajo, usted puede continuarlo a través de COBRA, pagándolo a través de ellos. Y... En realidad no sé cuánto es a través de ellos, pero puede estar con ellos hasta dieciocho meses. Ah, si regresa a trabajar con Surge, lo que tiene que hacer es llamarnos y decirnos que quiere reinstalar los beneficios, porque ellos no se reinstalan automáticamente si ya han pasado las cuatro semanas. Sí, no, no. Y, y lo que no me explico por qué no... desde que empezamos a trabajar, ¿por qué no nos dan la tarjeta de seguro? Que nos están quitando dinero pa el seguro, ¿y por qué no nos la dan a la primera o segunda semana pa actualizarla? Llegó al último Déjeme explicarle. Cuando usted empieza y

es-- empieza su... trabajo, eh... Surge le da treinta días desde el primer día que usted empiece a trabajar para declinar los beneficios o para cambiar el, el, el... la autoinscripción por otro plan que ellos ofrezcan. Entonces, al usted no hacer nada al respecto, ya después que usted recibe su primer cheque es que ellos lo autoinscriben. Luego de la autoinscripción, se toma hasta tres semanas, por eso es que ahora usted está recibiendo la tarjeta. Ahora bien, la está recibiendo, usted dice porque... O sea, ya la última semana de, de cuando se terminó la... el trabajo, pero si usted había estado... O sea, si sigue trabajando, no iba a ser su última semana. Lo que sucedió fue que ellos pararon, eh, el tiempo del trabajo. Eh, pero cuando el trabajo, ellos, no sé si lo escuchó o se lo explicaron. No. Tiempo para rechazarlo o para inscribirse. Nada de eso, nada de eso escucharon. A mí nada más me... Es que es, es, es una compañía donde me dan trabajo temporal, de Surge. Entonces, desde que entro me están quitando, me están quitando el seguro. Pero, pues, no me avisan nada de que si lo puedo rechazar, nada- Desde que entró, desde que entró no puede ser, porque es que usted tiene que haber tenido un mes trabajando para ello. Por eso, pero ¿por qué no...? Bueno, está bien, está todo bien. No es eso, señor, eh, Aguas, son... Si usted entra y trabaja hoy, lo inscribe en el beneficio, en ninguna compañía la tarjeta le va a llegar en, este, la misma semana. Yo lo entiendo. Lamentablemente no trabaja así. Yo lo entiendo, pero si saben que es temporal, ¿pa qué nos meten el seguro? Nos meten esta cara. Vuelvo y le repito. Vuelvo y le repito. Cuando usted empieza el trabajo, ellos le explican si usted quiere inscribirse o no. O rechazar la autoinscripción. No, está bien, señorita. Muy amable. Dios la bendiga. Gracias. ¿Sí? Amén. Gracias a usted por llamarnos. Gracias. Gracias.

Conversation Format

Speaker speaker_1: Gracias por llamar a Benefits 000. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Hola, me llamo Isaac. Sí, lo que pasa es que me llegó una tarjeta de Surge, de aseguranza...

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_2: Quería saber si, si está vigente. ¿Aló?

Speaker speaker_1: ¿Usted está actualmente trabajando con Surge?

Speaker speaker_2: Eh, no, ahorita, y, y, o sea, Surge es una compañía que me, me, me metió en un trabajo, pero ya se acabó la temporada. O sea, estoy fuera del trabajo. Estoy esperando que me llamen otra vez a ese-

Speaker speaker_1: Esa tarjeta es de seguro médico.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Entonces, para que esté activo, usted tiene que estar activamente trabajando con ellos.

Speaker speaker_2: Ah, ya.

Speaker speaker_1: De otra forma no... Porque ellos le cobran por eso. Entonces, para poder cobrarle, usted tiene que estar activamente trabajando.

Speaker speaker_2: Oh, ya. ¿Y no lo puedo activar por mi cuenta? ¿Pagar por mi cuenta?

Speaker speaker_1: ¿Qué tiempo hace que terminó de trabajar con ellos?

Speaker speaker_2: Pues yo apenas se ac-- se acabó hace como han... como quince días se acabó, como hace como veinte días se acabó el trabajo.

Speaker speaker_1: Bueno, solamente puede estar activo con nosotros por cuatro semanas. En ese caso, la semana que no están pagas la tendría que pagar junta para ponerse al día.

Speaker speaker_2: Entonces, ahorita no está, no está vigente, no está activada en nada.

Speaker speaker_1: No, sí, porque es que eso es un seguro, eh, vamos a decir, eh... semanal. Semana que usted paga, semana que está cubierto. Y si ya tiene tres semanas que dejó de trabajar, no hemos recibido el pago. Ahora bien, yo puedo chequear su cuenta y, y darle mejor información. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_2: Sí. Treinta y seis, veintiocho.

Speaker speaker_1: Okey, treinta y seis, veintiocho... ¿Me dice que su nombre es?

Speaker speaker_2: Isaac Herrera Aguas.

Speaker speaker_1: Aguas, Herrera Aguas.

Speaker speaker_2: Para servirle.

Speaker speaker_1: Okey, señor Isaac, por motivos de seguridad vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker_2: Sí. ¿Se la puedo decir?

Speaker speaker_1: Sí, sí.

Speaker speaker_2: Okey. Ahorita la, la que tengo aquí es el, este... 1517 Everett St., ochenta y nueve, ciento uno. ¿Sí?

Speaker speaker_1: Okey.

Speaker speaker_2: Y, y, mi, mi, mi... Mi fecha de nacimiento es 13/12/65.

Speaker speaker_1: Ah, okey. Un segundito más, vamos a ver acá. Tengo el número de teléfono, siete, cero, dos, siete, seis, nueve, nueve, uno, cinco, seis.

Speaker speaker_2: Perfecto.

Speaker speaker_1: Su correo electrónico es herreraisaac-

Speaker speaker_2: Isaac.

Speaker speaker_1: Diecinueve, treinta y cinco @-

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Entonces, ah, veo que su último día de cobertura fue, eh... el día 26. Usted puede pagar esta semana, si desea. Eh, serían quince dólares con dieciséis centavos. Puede pagar por las próximas cuatro semanas, todas las semanas. Si, ah, regresa al trabajo, entonces ellos... Ah... Perdón. Tra-- Vas a pagar cuatro semanas, ¿verdad? Si no ha regresado al trabajo, usted puede continuarlo a través de COBRA, pagándolo a través de ellos. Y... En realidad no sé cuánto es a través de ellos, pero puede estar con ellos hasta dieciocho meses. Ah, si regresa a trabajar con Surge, lo que tiene que hacer es llamarnos y decirnos que quiere reinstalar los beneficios, porque ellos no se reinstalan automáticamente si ya han pasado las cuatro semanas.

Speaker speaker_2: Sí, no, no. Y, y lo que no me explico por qué no... desde que empezamos a trabajar, ¿por qué no nos dan la tarjeta de seguro? Que nos están quitando dinero pa el seguro, ¿y por qué no nos la dan a la primera o segunda semana pa actualizarla? Llegó al último

Speaker speaker_1: Déjeme explicarle. Cuando usted empieza y es-- empieza su... trabajo, eh... Surge le da treinta días desde el primer día que usted empiece a trabajar para declinar los beneficios o para cambiar el, el, el... la autoinscripción por otro plan que ellos ofrezcan. Entonces, al usted no hacer nada al respecto, ya después que usted recibe su primer cheque es que ellos lo autoinscriben. Luego de la autoinscripción, se toma hasta tres semanas, por eso es que ahora usted está recibiendo la tarjeta. Ahora bien, la está recibiendo, usted dice porque... O sea, ya la última semana de, de cuando se terminó la... el trabajo, pero si usted había estado... O sea, si sigue trabajando, no iba a ser su última semana. Lo que sucedió fue que ellos pararon, eh, el tiempo del trabajo. Eh, pero cuando el trabajo, ellos, no sé si lo escuchó o se lo explicaron.

Speaker speaker_2: No.

Speaker speaker_1: Tiempo para rechazarlo o para inscribirse.

Speaker speaker_2: Nada de eso, nada de eso escucharon. A mí nada más me... Es que es, es, es una compañía donde me dan trabajo temporal, de Surge. Entonces, desde que entro me están quitando, me están quitando el seguro. Pero, pues, no me avisan nada de que si lo puedo rechazar, nada-

Speaker speaker_1: Desde que entró, desde que entró no puede ser, porque es que usted tiene que haber tenido un mes trabajando para ello.

Speaker speaker_2: Por eso, pero ¿por qué no...? Bueno, está bien, está todo bien.

Speaker speaker_1: No es eso, señor, eh, Aguas, son... Si usted entra y trabaja hoy, lo inscribe en el beneficio, en ninguna compañía la tarjeta le va a llegar en, este, la misma semana.

Speaker speaker_2: Yo lo entiendo.

Speaker speaker_1: Lamentablemente no trabaja así.

Speaker speaker_2: Yo lo entiendo, pero si saben que es temporal, ¿pa qué nos meten el seguro? Nos meten esta cara.

Speaker speaker_1: Vuelvo y le repito. Vuelvo y le repito. Cuando usted empieza el trabajo, ellos le explican si usted quiere inscribirse o no. O rechazar la autoinscripción.

Speaker speaker_2: No, está bien, señorita. Muy amable. Dios la bendiga. Gracias. ¿Sí?

Speaker speaker_1: Amén. Gracias a usted por llamarnos.

Speaker speaker_2: Gracias. Gracias.