

## Transcript: Pamela

**Blanc-5956202764353536-6079497652322304**

### Full Transcript

Gracias por llamar a Benefits 10 o call. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Mire, estoy llamando porque, eh, empecé a trabajar hace un mes en una compañía y, este, me dijeron que no me iban a agregar la aseguranza y veo que me están descontando sin tener la aseguranza. ¿Para quién usted trabaja? Para la MSI. El nombre de la agencia. Es Surg-- Surg Staffing. Me permite el núm-- los últimos cuatro dígitos de su seguro social. Ah, permítame. ¿Lo suelo tener? Es, este, ochenta y nueve sesenta y siete. Su nombre y apellido. Jaime Ayala. ¿Tiene otro apellido, señor Ayala? Sí, Medrano. Señor Medrano, por motivos de seguridad vamos a verificar su dirección completa y fecha de nacimiento, por favor. Sí, está bien. ¿Me la puede decir? Sí, eh... La dirección es tres diecinueve Loggan Street, apartamento siete, Illinois, centro, uno veintitrés. Y... ¿Cuál es la fecha de nacimiento? Perdón, no lo escuché. Uno de marzo de 1984. Gracias por la información. Tengo el número de teléfono dos veinticuatro cuatro doscientos cincuenta cuarenta y nueve. Sí. Bueno, en este caso yo no tengo aquí nada que indique que usted no quería los beneficios. Lo que puedo hacer en este caso es pedir una cancelación para que cancelen la autoinscripción. Sí, claro, porque como le digo, este, me dieron el seguro, pero no me dijeron en ningún momento: "Mira, te vamos a quitar de la aseguranza, qué cubre, qué no cubre". Y de hecho, hace dos, tres semanas atrás hablé para eso y la otra persona que me atendió me dijo que no me iban a, a estar, mmm, dándome la aseguranza- Sin la autorización. ¿Perdón? ¿Usted llamó aquí? Sí, llamé a este mismo número. Pero aquí no veo. Ah... Sí, yo ya tengo una llamada con una persona y, de hecho, me dijo que iba a hacer monitorear la llamada y le dije: "No, está bien". Ah, pero pues, bueno, como quiera estoy llamando, pues, para cancelar la, la, la aseguranza. Lo que es la au-- lo que es la, la... Pedí lo que es la cancelación, ya la parte que nos corresponde a nosotros está hecha. Ahora, eh, nosotros enviamos el... El proceso de cancelación se demora de una a dos semanas y es posible que le hagan una o dos deducciones antes de que todo esté totalmente cancelado. Sí, pues eso es lo que pasa, que luego siempre le meten a uno la aseguranza sin que uno la quiera pa' cobrar. Bueno, en todo caso, hable con Surge y dígame que cuando usted empezó a trabajar usted había pedido eso. Eh, eh, pero, ah, cuando usted estaba llenando sus papeles-- Porque en realidad nosotros aquí simplemente recibimos la información que Surge nos manda. Sí, y ellos me dijeron que yo hiciera lo que hice y, al fin, la persona que me atendió allí con ustedes ahorita, este, lo mismo me dijo que- ¿Usted recuerda el nombre de la persona? Exactamente. No, eso fue lo malo, que no lo anoté el nombre de ella. Pero en sí eso fue que pasó y ya, este... Pues de hecho, hecho está, ya, ya me descontaron, pues, no puedo hacer nada, pero, pues ojalá y ahorita usted mande la información para que me puedan cancelar el pago ya de la... del siguiente pago, que no me quiten, porque pues la verdad... Bueno, lamentablemente- Pues la realidad es- Eso no depende de nosotros, señor. Pero, ¿y entonces de quién depende? Es

que ya, o sea, eh... Surge ahora recibe la información que nosotros le mandamos y ellos son los que hacen el, el resto de la, del proceso. Nosotros- Porque de hecho llamé a Surge y- Le dejamos- Yo llamé a Surge y Surge lo mismo me dice que el problema es de ustedes. Entonces- Mire, yo le voy a decir cómo es que funciona. Nosotros recibimos la información y a usted lo autoinscriben porque, eh, Surge manda la información donde nosotros. Y no dijo en ningún momento que usted no quería la autoinscripción. Ahora, nosotros lo que hacemos, cancelamos en no-- de nuestra parte, le dejamos saber a ellos que usted canceló. Ellos son los que se encargan de, ah, hacer el resto del, del procedimiento, porque nosotros no tenemos acceso a su nómina de traba-- de, de pago. Ok. Decile al momento que-- Decile que ya llamó, que ya canceló, que si puede... Ah... Ellos son los que en todo caso, si pueden ayudarlo en esa parte, eh, son ellos que lo pueden hacer. Ok, entonces, y ya, ya que, pues, entro en el caso con usted, que es la que sabe de las aseguranas y todo, esta asegurana que me han dado a mí, en sí, ¿para qué, qué cubre? Son cuidados preventivos. Usted es responsable de lo que es pagarle al doctor y el seguro lo que le cubre es el procedimiento. Ok. Sí, porque como le digo, pues no tengo ni una tarjeta que me estén dando para yo poder verificar. Es que, mire, esos beneficios acaban de empezar, primeramente. O sea, no es-- no han ni siquiera empezado, es el lunes. Y después que se empiezan es que los, los beneficios, perdón, la tarjeta le llega. Ok, ¿y el pago se queda cobrando de cuánto de lo que me descuentan? Es, es lo que ahorita usted puede ver lo que me han descontado, ¿verdad? Un pago de... Al menos aquí se ve un pago de quince dólares con dieciséis centavos. Sí, claro. Esa es mi pregunta. Si ya una vez llegándome la tarjeta a mí, ¿si cubre para...? Yo acabo de cancelarlo de mi parte. Ah, pero está, está bien, perfecto. Si usted quiere, yo lo, lo-- le quito la cancelación, pero ya yo hice la parte mía. Esa es mi pregunta. Yo quiero saber más información porque pues si... Es un plan preventivo. De la manera que funciona es, es un plan preventivo. Usted debe de utilizar el plan, eh, tiene que utilizar médicos que estén dentro de la red participante para que el seguro le pague lo, lo que es el procedimiento. Dígame que usted se chequeé su colesterol, diabetes, ese tipo de enfermedades preventivas. Y para que el seguro lo pague tiene que ir un doctor que esté dentro de la red, como le dije. Ok, ya para un caso que sea de operaciones y todo ese tipo de cosas, ¿también la cubre? Ya no- Nada de eso, no, nada de eso. Ah, ok. No, entonces está bien. Sí, mejor. Cancellamela, por favor, porque... Bueno, ya le expliqué, señor, el proceso. Ya, ya de aquí en adelante los que se encargan del resto son Surge. Ok, está bien. Tengo que ir a platicar con ellos y... Porque si no, pues tengo que dejar el trabajo. Bueno. Bueno, pues gracias. Gracias a usted por llamarme. Que tenga buen día. Gracias, igual.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por llamar a Benefits 10 o call. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Mire, estoy llamando porque, eh, empecé a trabajar hace un mes en una compañía y, este, me dijeron que no me iban a agregar la aseguranza y veo que me están descontando sin tener la aseguranza.

Speaker speaker\_0: ¿Para quién usted trabaja?

Speaker speaker\_1: Para la MSI.

Speaker speaker\_0: El nombre de la agencia.

Speaker speaker\_1: Es Surg-- Surg Staffing.

Speaker speaker\_0: Me permite el núm-- los últimos cuatro dígitos de su seguro social.

Speaker speaker\_1: Ah, permítame. ¿Lo suelo tener? Es, este, ochenta y nueve sesenta y siete.

Speaker speaker\_0: Su nombre y apellido.

Speaker speaker\_1: Jaime Ayala.

Speaker speaker\_0: ¿Tiene otro apellido, señor Ayala?

Speaker speaker\_1: Sí, Medrano.

Speaker speaker\_0: Señor Medrano, por motivos de seguridad vamos a verificar su dirección completa y fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker\_1: Sí, está bien.

Speaker speaker\_0: ¿Me la puede decir?

Speaker speaker\_1: Sí, eh... La dirección es tres diecinueve Loggan Street, apartamento siete, Illinois, centro, uno veintitrés.

Speaker speaker\_0: Y... ¿Cuál es la fecha de nacimiento? Perdón, no lo escuché.

Speaker speaker\_1: Uno de marzo de 1984.

Speaker speaker\_0: Gracias por la información. Tengo el número de teléfono dos veinticuatro cuatro doscientos cincuenta cuarenta y nueve.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Bueno, en este caso yo no tengo aquí nada que indique que usted no quería los beneficios. Lo que puedo hacer en este caso es pedir una cancelación para que cancelen la autoinscripción.

Speaker speaker\_1: Sí, claro, porque como le digo, este, me dieron el seguro, pero no me dijeron en ningún momento: "Mira, te vamos a quitar de la aseguranza, qué cubre, qué no cubre". Y de hecho, hace dos, tres semanas atrás hablé para eso y la otra persona que me atendió me dijo que no me iban a, a estar, mmm, dándome la aseguranza- Sin la autorización. ¿Perdón?

Speaker speaker\_0: ¿Usted llamó aquí?

Speaker speaker\_1: Sí, llamé a este mismo número.

Speaker speaker\_0: Pero aquí no veo. Ah...

Speaker speaker\_1: Sí, yo ya tengo una llamada con una persona y, de hecho, me dijo que iba a hacer monitorear la llamada y le dije: "No, está bien". Ah, pero pues, bueno, como quiera estoy llamando, pues, para cancelar la, la, la aseguranza.

Speaker speaker\_0: Lo que es la au-- lo que es la, la... Pedí lo que es la cancelación, ya la parte que nos corresponde a nosotros está hecha. Ahora, eh, nosotros enviamos el... El proceso de cancelación se demora de una a dos semanas y es posible que le hagan una o dos deducciones antes de que todo esté totalmente cancelado.

Speaker speaker\_1: Sí, pues eso es lo que pasa, que luego siempre le meten a uno la aseguranza sin que uno la quiera pa' cobrar.

Speaker speaker\_0: Bueno, en todo caso, hable con Surge y díglele que cuando usted empezó a trabajar usted había pedido eso. Eh, eh, pero, ah, cuando usted estaba llenando sus papeles-- Porque en realidad nosotros aquí simplemente recibimos la información que Surge nos manda.

Speaker speaker\_1: Sí, y ellos me dijeron que yo hiciera lo que hice y, al fin, la persona que me atendió allí con ustedes ahorita, este, lo mismo me dijo que-

Speaker speaker\_0: ¿Usted recuerda el nombre de la persona?

Speaker speaker\_1: Exactamente. No, eso fue lo malo, que no lo anoté el nombre de ella. Pero en sí eso fue que pasó y ya, este... Pues de hecho, hecho está, ya, ya me descontaron, pues, no puedo hacer nada, pero, pues ojalá y ahorita usted mande la información para que me puedan cancelar el pago ya de la... del siguiente pago, que no me quiten, porque pues la verdad...

Speaker speaker\_0: Bueno, lamentablemente-

Speaker speaker\_1: Pues la realidad es-

Speaker speaker\_0: Eso no depende de nosotros, señor.

Speaker speaker\_1: Pero, ¿y entonces de quién depende?

Speaker speaker\_0: Es que ya, o sea, eh... Surge ahora recibe la información que nosotros le mandamos y ellos son los que hacen el, el resto de la, del proceso. Nosotros-

Speaker speaker\_1: Porque de hecho llamé a Surge y-

Speaker speaker\_0: Le dejamos-

Speaker speaker\_1: Yo llamé a Surge y Surge lo mismo me dice que el problema es de ustedes. Entonces-

Speaker speaker\_0: Mire, yo le voy a decir cómo es que funciona. Nosotros recibimos la información y a usted lo autoinscriben porque, eh, Surge manda la información donde nosotros. Y no dijo en ningún momento que usted no quería la autoinscripción. Ahora, nosotros lo que hacemos, cancelamos en no-- de nuestra parte, le dejamos saber a ellos que usted canceló. Ellos son los que se encargan de, ah, hacer el resto del, del procedimiento,

porque nosotros no tenemos acceso a su nómina de traba-- de, de pago.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Decile al momento que-- Decile que ya llamó, que ya canceló, que si puede... Ah... Ellos son los que en todo caso, si pueden ayudarlo en esa parte, eh, son ellos que lo pueden hacer.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces, y ya, ya que, pues, entro en el caso con usted, que es la que sabe de las aseguranas y todo, esta asegurana que me han dado a mí, en sí, ¿para qué, qué cubre?

Speaker speaker\_0: Son cuidados preventivos. Usted es responsable de lo que es pagarle al doctor y el seguro lo que le cubre es el procedimiento.

Speaker speaker\_1: Ok. Sí, porque como le digo, pues no tengo ni una tarjeta que me estén dando para yo poder verificar.

Speaker speaker\_0: Es que, mire, esos beneficios acaban de empezar, primeramente. O sea, no es-- no han ni siquiera empezado, es el lunes. Y después que se empiezan es que los, los beneficios, perdón, la tarjeta le llega.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿y el pago se queda cobrando de cuánto de lo que me descuentan? Es, es lo que ahorita usted puede ver lo que me han descontado, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Un pago de... Al menos aquí se ve un pago de quince dólares con dieciséis centavos.

Speaker speaker\_1: Sí, claro. Esa es mi pregunta. Si ya una vez llegándome la tarjeta a mí, ¿si cubre para...?

Speaker speaker\_0: Yo acabo de cancelarlo de mi parte.

Speaker speaker\_1: Ah, pero está, está bien, perfecto.

Speaker speaker\_0: Si usted quiere, yo lo, lo-- le quito la cancelación, pero ya yo hice la parte mía.

Speaker speaker\_1: Esa es mi pregunta. Yo quiero saber más información porque pues si...

Speaker speaker\_0: Es un plan preventivo. De la manera que funciona es, es un plan preventivo. Usted debe de utilizar el plan, eh, tiene que utilizar médicos que estén dentro de la red participante para que el seguro le pague lo, lo que es el procedimiento. Dígase que usted se chequeé su colesterol, diabetes, ese tipo de enfermedades preventivas. Y para que el seguro lo pague tiene que ir un doctor que esté dentro de la red, como le dije.

Speaker speaker\_1: Ok, ya para un caso que sea de operaciones y todo ese tipo de cosas, ¿también la cubre? Ya no-

Speaker speaker\_0: Nada de eso, no, nada de eso.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. No, entonces está bien. Sí, mejor. Cancellamela, por favor, porque...

Speaker speaker\_0: Bueno, ya le expliqué, señor, el proceso. Ya, ya de aquí en adelante los que se encargan del resto son Surge.

Speaker speaker\_1: Ok, está bien. Tengo que ir a platicar con ellos y... Porque si no, pues tengo que dejar el trabajo.

Speaker speaker\_0: Bueno.

Speaker speaker\_1: Bueno, pues gracias.

Speaker speaker\_0: Gracias a usted por llamarme. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Gracias, igual.