

## Transcript: Pamela

**Blanc-6506705349197824-4891933474242560**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por Llamar a Benefits United. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Sí, buenas. Lo que pasa es que yo estaba llamando porque yo estoy trabajando, tengo un seguro con ustedes y quería saber si estaba vigente. O sea, ¿usted está trabajando, eh...? Con BG. Ok. ¿Y los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Tre cuatro tre uno. Nombre y apellido. Lu... Dajo Mesa de la Paz . De la Paz. Ok. Señor De la Paz, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad. Ah, mi dirección es seis cero cuatro Yucatán Drive, Orlando, Florida, treinta y dos, ocho cero siete . ¿Qué me dijo? La fecha de nacimiento. Diez-- dieciséis sesenta y nueve. Muchas gracias por la información. Tenemos el número de teléfono ocho sesenta ocho noventa cincuenta sesenta y cuatro. Correcto. Ok. Eh, no, sus beneficios, vamos a ver, terminaron el día primero de septiembre. El día primero de septiembre. Usted terminó, usted dejó de trabajar con ellos. Sí, yo, pero yo vine y regresé. Sí, sí, para este tiempo yo dejé, yo puse en stop, pero yo regresé en noviembre y ya yo me puse al día. Incluso me mandaron a trabajar en una propiedad, pero trabajé por un solo día porque yo me dijeron que estaba flojo, que como era fin de año ya casi no están teniendo, pero sí empecé a volver de nuevo con ellos. Bueno, lo que sucede es que si usted para de trabajar por unos días y regresa, los beneficios no se integran automáticamente. Usted tiene que llamar para dejarnos saber. Sí, ya yo por eso quería saber, ya yo estoy, me reintegré otra vez con ellos. Si usted desea, yo puedo reintegrarle los beneficios y se toman de dos a tres semanas para que vuelvan a estar activos. Y entonces ahí me mandan la tarjeta, ¿verdad? Eh, déjeme ver algo así. Es posible que usted pueda seguir usando la misma tarjeta porque no hace seis meses. Ajá. Puede, eh, va a poder seguir usando la misma tarjeta porque no está, hace menos de seis meses. Ok, perfecto, entonces, sí, pues entonces hágamelo el trámite, porque yo empecé con... Yo pensé que eso se hacía automático o ellos lo reportaban. No, lamentablemente no. Sí, yo empecé con ellos, pero como te digo, para que todo bien claro, nada más he podido trabajar un solo día porque la compañía me dice que está muy flojo, que estamos casi todos sin empleado, eh que, porque ya todos hicieron su, eh, como ellos dicen, ya gastaron todo lo que tienen que gastar para el año y por eso la situación que es según lo que ellos me dicen. Eh, yo entiendo, pero nosotros en realidad no tenemos información con referencia a lo que tiene que ser el empleo en sí. Sí. Pero cada vez que usted deje de trabajar por la razón que sea, si pasan más de cuatro semanas, tienes que llamarnos para que los beneficios, reinstalar los beneficios. Ok, sí, porque yo empecé ya la semana pasada. Y tenga pendiente otra cosa para que tenga la información. Si por ejemplo, usted deja de trabajar una semana, vuelve, ya la próxima semana, eh, le van a hacer el descuento. La semana que usted no trabajó, a nosotros no nos mandan el pago porque usted no está trabajando. Entonces esa semana usted no estaría cubierto porque estos beneficios

son o los-- más bien la aseguranza es prácticamente semana que usted paga, semana que usted está cubierto. Para que tenga eso pendiente también. Ok, que si, que si yo no, no, no trabajo esta semana, en esta semana yo no estoy cubierto. Prácticamente sería la próxima semana, porque usted paga como una semana en adelan-- adelantado. Entonces, si no trabajo esa semana, la próxima semana sería la que no estaría cubierta. Claro, usted puede llamar y hacer el pago usted mismo para no perder la cobertura por esa semana en caso de que tenga que utilizar los beneficios. Ok, ok. ¿Cuánto es se-semanal? Porque así yo podría pagarlo. Entonces yo para no quedarme sin seguro, porque uno no sabe qué le pueda pasar en una semana. Por ejemplo, en esta ocasión usted duró más de cuatro semanas sin volver a trabajar. Bueno, por lo que yo puedo ver, quizás fue menos o fue más, pero como no hice, hizo every statement, no le puedo decir. Pero vamos a suponer. Después de cuatro semanas, ya automáticamente el ver-- lo... la aseguranza se cancela por completo. Ya ahí usted, ellos tienen una opción que se llama Cobra, que le manda información a su casa y usted puede seguir los beneficios con ellos hasta dieciocho meses o hasta que vuelva a trabajar y llama y dice que quiere que le manden los beneficios. Entonces, eh, o sea, que le reinstalen los beneficios. Ahora, si usted se va, vamos a decir tres semanas fuera de la compañía y va y regresa. Esas tres semanas, todas las semanas usted puede llamar y pagar por los beneficios, que son veintidós dólares con noventa y ocho centavos, y así tiene por esas tres semanas sigues teniendo los beneficios. ¿Y si yo quiero pagarlo por mi cuenta, que no sea que la compañía le pague a ustedes? ¿Sería lo mismo que ahora que pagar? Sí, por esas semanas sí, pero ya luego que usted deja el trabajo definitivo con la compañía, nosotros no podemos darle el servicio. Oh, bien. Ah, mira, mira qué bueno que tú me estás informando, porque yo no sabía que era así, que si una semana yo dejo de trabajar y esa semana no me, no me-- no estoy cubierto. Yo voy a ir-- yo voy a ir a hablar con ellos porque en verdad yo no, no hago nada con un seguro así. Yo tengo que tener un seguro, porque si en la semana que yo no pueda trabajar con ellos porque ellos no tienen trabajo para mí, entonces en esa semana yo tendría que ir al médico por cualquier cosa-- cualquier cosa que sea, porque uno ahora mismo está bien, pero mañana no puede estar bien. Entiendo. Ya, y ya-- ¿Usted quiere que lo inscriba nuevamente o no? Es como te digo, hoy yo no estoy trabajando con ellos en esta semana y como tú me dices-- Bueno, pero insíbeme entonces-- Como quiera-- como quiera te toma de un-- de una a dos semanas para que vuelva de nuevo. Yo voy a someter la inscripción. Cuando usted empiece a trabajar ya otra vez con ellos, eh, se demora más o menos ese tiempo para que ellos procesen la información y empiecen a hacerle las deducciones. Como quiera, usted no va a tener beneficio por las próximas dos semanas, prácticamente. Ok, ponme la-- hazme la, la inscripción, entonces. Cualquier cosa que usted decida, usted vuelve y nos llama y dice que quiere cancelar la inscripción que usted pidió que se le volviera a hacer y ya. Ok, perfecto. Muy bien, entonces. Muy buena información. ¿Algo más que pueda hacer por usted? Era todo eso. Gracias, porque estaba así con eso. Y qué bueno que tú me aclaraste todos los puntos, porque yo estaba ahí inocente de todo eso. Yo decía: «Ah, pues tengo cobertura». Ok. Algo-- Que tenga muy buen resto del día. Gracias por llamarnos. Ok, gracias a usted. Entonces, me hiciste la solicitud y ya dentro de dos semanas o tres semanas, si estoy trabajando con ellos, yo ya estoy activo. Exactamente. Ok, gracias por todo. Muy amable. Que tenga un excelente día. Gracias a usted por llamarnos. Que tenga bueno. Ok, bye, bye.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_1: Gracias por Llamar a Benefits United. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Sí, buenas. Lo que pasa es que yo estaba llamando porque yo estoy trabajando, tengo un seguro con ustedes y quería saber si estaba vigente.

Speaker speaker\_1: O sea, ¿usted está trabajando, eh...?

Speaker speaker\_2: Con BG.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Y los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Tre cuatro tre uno.

Speaker speaker\_1: Nombre y apellido.

Speaker speaker\_2: Lu... Dajo Mesa de la Paz .

Speaker speaker\_1: De la Paz. Ok. Señor De la Paz, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad.

Speaker speaker\_2: Ah, mi dirección es seis cero cuatro Yucatán Drive, Orlando, Florida, treinta y dos, ocho cero siete . ¿Qué me dijo?

Speaker speaker\_1: La fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Diez-- dieciséis sesenta y nueve.

Speaker speaker\_1: Muchas gracias por la información. Tenemos el número de teléfono ocho sesenta ocho noventa cincuenta sesenta y cuatro.

Speaker speaker\_2: Correcto.

Speaker speaker\_1: Ok. Eh, no, sus beneficios, vamos a ver, terminaron el día primero de septiembre.

Speaker speaker\_2: El día primero de septiembre.

Speaker speaker\_1: Usted terminó, usted dejó de trabajar con ellos.

Speaker speaker\_2: Sí, yo, pero yo vine y regresé. Sí, sí, para este tiempo yo dejé, yo puse en stop, pero yo regresé en noviembre y ya yo me puse al día. Incluso me mandaron a trabajar en una propiedad, pero trabajé por un solo día porque yo me dijeron que estaba flojo, que como era fin de año ya casi no están teniendo, pero sí empecé a volver de nuevo con ellos.

Speaker speaker\_1: Bueno, lo que sucede es que si usted para de trabajar por unos días y regresa, los beneficios no se integran automáticamente. Usted tiene que llamar para dejarnos saber.

Speaker speaker\_2: Sí, ya yo por eso quería saber, ya yo estoy, me reintegré otra vez con ellos.

Speaker speaker\_1: Si usted desea, yo puedo reintegrarle los beneficios y se toman de dos a tres semanas para que vuelvan a estar activos.

Speaker speaker\_2: Y entonces ahí me mandan la tarjeta, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Eh, déjeme ver algo así. Es posible que usted pueda seguir usando la misma tarjeta porque no hace seis meses. Ajá. Puede, eh, va a poder seguir usando la misma tarjeta porque no está, hace menos de seis meses.

Speaker speaker\_2: Ok, perfecto, entonces, sí, pues entonces hágamelo el trámite, porque yo empecé con... Yo pensé que eso se hacía automático o ellos lo reportaban.

Speaker speaker\_1: No, lamentablemente no.

Speaker speaker\_2: Sí, yo empecé con ellos, pero como te digo, para que todo bien claro, nada más he podido trabajar un solo día porque la compañía me dice que está muy flojo, que estamos casi todos sin empleado, eh que, porque ya todos hicieron su, eh, como ellos dicen, ya gastaron todo lo que tienen que gastar para el año y por eso la situación que es según lo que ellos me dicen.

Speaker speaker\_1: Eh, yo entiendo, pero nosotros en realidad no tenemos información con referencia a lo que tiene que ser el empleo en sí.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Pero cada vez que usted deje de trabajar por la razón que sea, si pasan más de cuatro semanas, tienes que llamarnos para que los beneficios, reinstalar los beneficios.

Speaker speaker\_2: Ok, sí, porque yo empecé ya la semana pasada.

Speaker speaker\_1: Y tenga pendiente otra cosa para que tenga la información. Si por ejemplo, usted deja de trabajar una semana, vuelve, ya la próxima semana, eh, le van a hacer el descuento. La semana que usted no trabajó, a nosotros no nos mandan el pago porque usted no está trabajando. Entonces esa semana usted no estaría cubierto porque estos beneficios son o los-- más bien la aseguranza es prácticamente semana que usted paga, semana que usted está cubierto. Para que tenga eso pendiente también.

Speaker speaker\_2: Ok, que si, que si yo no, no, no trabajo esta semana, en esta semana yo no estoy cubierto.

Speaker speaker\_1: Prácticamente sería la próxima semana, porque usted paga como una semana en adelan-- adelantado. Entonces, si no trabajo esa semana, la próxima semana sería la que no estaría cubierta. Claro, usted puede llamar y hacer el pago usted mismo para no perder la cobertura por esa semana en caso de que tenga que utilizar los beneficios.

Speaker speaker\_2: Ok, ok. ¿Cuánto es se-semanal? Porque así yo podría pagarlo. Entonces yo para no quedarme sin seguro, porque uno no sabe qué le pueda pasar en una

semana.

Speaker speaker\_1: Por ejemplo, en esta ocasión usted duró más de cuatro semanas sin volver a trabajar. Bueno, por lo que yo puedo ver, quizás fue menos o fue más, pero como no hice, hizo every statement, no le puedo decir. Pero vamos a suponer. Después de cuatro semanas, ya automáticamente el ver-- lo... la aseguranza se cancela por completo. Ya ahí usted, ellos tienen una opción que se llama Cobra, que le manda información a su casa y usted puede seguir los beneficios con ellos hasta dieciocho meses o hasta que vuelva a trabajar y llama y dice que quiere que le manden los beneficios. Entonces, eh, o sea, que le reinstalen los beneficios. Ahora, si usted se va, vamos a decir tres semanas fuera de la compañía y va y regresa. Esas tres semanas, todas las semanas usted puede llamar y pagar por los beneficios, que son veintidós dólares con noventa y ocho centavos, y así tiene por esas tres semanas sigues teniendo los beneficios.

Speaker speaker\_2: ¿Y si yo quiero pagarlo por mi cuenta, que no sea que la compañía le pague a ustedes? ¿Sería lo mismo que ahora que pagar?

Speaker speaker\_1: Sí, por esas semanas sí, pero ya luego que usted deja el trabajo definitivo con la compañía, nosotros no podemos darle el servicio.

Speaker speaker\_2: Oh, bien. Ah, mira, mira qué bueno que tú me estás informando, porque yo no sabía que era así, que si una semana yo dejo de trabajar y esa semana no me, no me-- no estoy cubierto. Yo voy a ir-- yo voy a ir a hablar con ellos porque en verdad yo no, no hago nada con un seguro así. Yo tengo que tener un seguro, porque si en la semana que yo no pueda trabajar con ellos porque ellos no tienen trabajo para mí, entonces en esa semana yo tendría que ir al médico por cualquier cosa-- cualquier cosa que sea, porque uno ahora mismo está bien, pero mañana no puede estar bien.

Speaker speaker\_1: Entiendo.

Speaker speaker\_2: Ya, y ya--

Speaker speaker\_1: ¿Usted quiere que lo inscriba nuevamente o no?

Speaker speaker\_2: Es como te digo, hoy yo no estoy trabajando con ellos en esta semana y como tú me dices-- Bueno, pero inscribeme entonces--

Speaker speaker\_1: Como quiera-- como quiera te toma de un-- de una a dos semanas para que vuelva de nuevo. Yo voy a someter la inscripción. Cuando usted empiece a trabajar ya otra vez con ellos, eh, se demora más o menos ese tiempo para que ellos procesen la información y empiecen a hacerle las deducciones. Como quiera, usted no va a tener beneficio por las próximas dos semanas, prácticamente.

Speaker speaker\_2: Ok, ponme la-- hazme la, la inscripción, entonces.

Speaker speaker\_1: Cualquier cosa que usted decida, usted vuelve y nos llama y dice que quiere cancelar la inscripción que usted pidió que se le volviera a hacer y ya.

Speaker speaker\_2: Ok, perfecto. Muy bien, entonces. Muy buena información.

Speaker speaker\_1: ¿Algo más que pueda hacer por usted?

Speaker speaker\_2: Era todo eso. Gracias, porque estaba así con eso. Y qué bueno que tú me aclaraste todos los puntos, porque yo estaba ahí inocente de todo eso. Yo decía: «Ah, pues tengo cobertura».

Speaker speaker\_1: Ok. Algo-- Que tenga muy buen resto del día. Gracias por llamarnos.

Speaker speaker\_2: Ok, gracias a usted. Entonces, me hiciste la solicitud y ya dentro de dos semanas o tres semanas, si estoy trabajando con ellos, yo ya estoy activo.

Speaker speaker\_1: Exactamente.

Speaker speaker\_2: Ok, gracias por todo. Muy amable. Que tenga un excelente día.

Speaker speaker\_1: Gracias a usted por llamarnos. Que tenga bueno.

Speaker speaker\_2: Ok, bye, bye.