

## Transcript: Pamela

**Blanc-6650656580878336-5277999729917952**

### Full Transcript

Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar? Vengo - etiquetación para, eh, para, para tarjeta de beneficio. Nosotros somos administradores de aseguranzas médicas. Sí, eh, yo quiero colocar mi, mi seguro médico. ¿Con quién usted trabaja? Eh, eh, aquí dice: "Signature level". ¿Cómo se llama la agen--? Signature level, así está escrito. Signature. ¿Y dónde usted ha...? Staff, Signature Staffing. Ya, sí. Y los últimos cuatro dígitos de su seguro social. Ya se lo digo. Eh, veintitrés, nueve, cinco. Perdón. Veintitrés, nueve, cinco. Nombre y apellido. Rober Arias. ¿Cuándo empezó a trabajar con ellos? Eh, empecé el tre-- el 3-3-11. Once de mayo, marzo. Once de marzo. Un momento. Dijo que su nombre es Robert. Ajá, Rober. El nombre de la agencia para la que usted trabaja se llama Surge. Sí. Señor Sánchez, Ari-- Arias Sánchez. Vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad. Ok. Ah, ¿se la digo? Sí, si no usted me la diga, sí. Ah, cuatro quince... Eh, Sandusky, Ohio. Y mi fecha de nacimiento: cuatro, cuatro, ocho, setenta. Muchas gracias. Y ahí, eh, FL, FL dos, que es el, el piso número dos. Y la fecha de nacimiento. Veintitrés, cero, dos del 2004. Gracias. Tengo el número de teléfono: seis, cero, dos, cuatro, siete, dos, sesenta, seis, nueve, nueve, uno. Seis, cero, dos... No, no, porque es que no entiendo. Usted dice que quiere colocar su beneficio para... O sea, si usted tiene seguro médico con otra compañía, entonces debe de llamarlo a ellos. Es que, es que yo, yo trabajo con Surge. Exacto. Pero- Entonces, usted quiere tener seguro médico a través de Surge. O sea, yo tengo mi, mi seguro médico, o sea, mi, mi tarjeta, que... Pero esa tarjeta no pertenece a nosotros, entonces. No pudo habérsela dado Surge, porque- No hay tiempo para que usted reciba la, la tarjeta de nosotros. A eso es que me refiero, que entonces ese seguro médico es con otra compañía. No entiendo. Ah... Eh, Surge, cuando usted cogió el trabajo, al usted no declinar los beneficios de salud, lo autoinscribieron en ese plan. Se paga quince dólares con dieciséis centavos. Ahora, si usted tiene otra tarjeta o un seguro mue-- médico, como usted dice, no es a través de nosotros. ¿Y no puedo colocarlo ahí? No, esto no funciona así, señor. Ok. Usted tiene que llamar a la aseguranza para la que usted trabaja, porque es que lo, lo, los beneficios no se colocan en ningún lugar. Si usted tiene, un ejemplo, un seguro médico con una compañía y necesita utilizar sus beneficios, entonces usted llama a esa compañía a la que usted tiene esos beneficios, y ellos lo van a orientar, cómo utilizarlo. Pero no es que usted, un ejemplo, trabajó con otra compañía y trajo este seguro médico y quiere colocarlo con Surge. No es-- no funciona de esa forma. Lo que pasa es que este, este seguro médico que yo no ten-- que yo tengo no es de ninguna compañía, es de mi seguro médico, pues de, de Molina, Molina Healthcare. Por lo tanto, eh, eh, usted no puede colocar ese seguro, vamos a decir, con Surge, porque no funciona así. Si usted quiere, eh, utilizarlo, usted llama a la compañía, lo utiliza como usted desea. Ahora, si usted no quiere el que Surge le, le está dando, lo puede

cancelar. Ajá, y si lo puedo cancelar, ¿y no puedo colocar este, el mío? No. No, señor, es que eso no funciona así de que usted quiera colocarlo con Surge, porque es que esos son seguros médicos privados. Es un seguro médico que usted lo puede utilizar y punto. Pero eso dizque de colocarlo co-- a través -- con la agencia que usted trabaja, eso no funciona así. Mmm, yo entiendo. ¿Y para cancelarlo, para que no me lo cobren? El de Surge, yo puedo proceder a solicitar la cancelación. Se demora de una a dos semanas. Para que el proceso se cancele, es posible que le hagan una o dos deducciones. Voy a proceder- Con la cancelación. Ok. Entonces, cuando le llegue la tarjeta, la rompe, la descarta, porque entonces ya no le va a funcionar. Ok. ¿Ok? ¿Algo más que yo pueda hacer por usted? Eh... No, solo eso. Solo quería cancelar para que no me, no me, no me lo-- no me lo cobraran, pues, si me entiende. Sí, claro. No hay problema. Gracias por llamar. Que tenga buen resto del día. Ok, igualmente.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Vengo - etiquetación para, eh, para, para tarjeta de beneficio.

Speaker speaker\_0: Nosotros somos administradores de aseguranzas médicas.

Speaker speaker\_1: Sí, eh, yo quiero colocar mi, mi seguro médico.

Speaker speaker\_0: ¿Con quién usted trabaja?

Speaker speaker\_1: Eh, eh, aquí dice: "Signature level".

Speaker speaker\_0: ¿Cómo se llama la agen--?

Speaker speaker\_1: Signature level, así está escrito.

Speaker speaker\_0: Signature. ¿Y dónde usted ha...? Staff, Signature Staffing.

Speaker speaker\_1: Ya, sí.

Speaker speaker\_0: Y los últimos cuatro dígitos de su seguro social.

Speaker speaker\_1: Ya se lo digo. Eh, veintitrés, nueve, cinco.

Speaker speaker\_0: Perdón.

Speaker speaker\_1: Veintitrés, nueve, cinco.

Speaker speaker\_0: Nombre y apellido.

Speaker speaker\_1: Rober Arias.

Speaker speaker\_0: ¿Cuándo empezó a trabajar con ellos?

Speaker speaker\_1: Eh, empecé el tre-- el 3-3-11. Once de mayo, marzo. Once de marzo.

Speaker speaker\_0: Un momento. Dijo que su nombre es Robert.

Speaker speaker\_1: Ajá, Rober.

Speaker speaker\_0: El nombre de la agencia para la que usted trabaja se llama Surge.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Señor Sánchez, Ari-- Arias Sánchez. Vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad.

Speaker speaker\_1: Ok. Ah, ¿se la digo?

Speaker speaker\_0: Sí, si no usted me la diga, sí.

Speaker speaker\_1: Ah, cuatro quince... Eh, Sandusky, Ohio. Y mi fecha de nacimiento: cuatro, cuatro, ocho, setenta.

Speaker speaker\_0: Muchas gracias.

Speaker speaker\_1: Y ahí, eh, FL, FL dos, que es el, el piso número dos.

Speaker speaker\_0: Y la fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: Veintitrés, cero, dos del 2004.

Speaker speaker\_0: Gracias. Tengo el número de teléfono: seis, cero, dos, cuatro, siete, dos, sesenta, seis, nueve, nueve, uno.

Speaker speaker\_1: Seis, cero, dos...

Speaker speaker\_0: No, no, porque es que no entiendo. Usted dice que quiere colocar su beneficio para... O sea, si usted tiene seguro médico con otra compañía, entonces debe de llamarlo a ellos.

Speaker speaker\_1: Es que, es que yo, yo trabajo con Surge.

Speaker speaker\_0: Exacto.

Speaker speaker\_1: Pero-

Speaker speaker\_0: Entonces, usted quiere tener seguro médico a través de Surge.

Speaker speaker\_1: O sea, yo tengo mi, mi seguro médico, o sea, mi, mi tarjeta, que...

Speaker speaker\_0: Pero esa tarjeta no pertenece a nosotros, entonces. No pudo habérsela dado Surge, porque- No hay tiempo para que usted reciba la, la tarjeta de nosotros. A eso es que me refiero, que entonces ese seguro médico es con otra compañía.

Speaker speaker\_1: No entiendo. Ah...

Speaker speaker\_0: Eh, Surge, cuando usted cogió el trabajo, al usted no declinar los beneficios de salud, lo autoinscribieron en ese plan. Se paga quince dólares con dieciséis centavos. Ahora, si usted tiene otra tarjeta o un seguro mue-- médico, como usted dice, no es

a través de nosotros.

Speaker speaker\_1: ¿Y no puedo colocarlo ahí?

Speaker speaker\_0: No, esto no funciona así, señor.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Usted tiene que llamar a la aseguranza para la que usted trabaja, porque es que lo, lo, los beneficios no se colocan en ningún lugar. Si usted tiene, un ejemplo, un seguro médico con una compañía y necesita utilizar sus beneficios, entonces usted llama a esa compañía a la que usted tiene esos beneficios, y ellos lo van a orientar, cómo utilizarlo. Pero no es que usted, un ejemplo, trabajó con otra compañía y trajo este seguro médico y quiere colocarlo con Surge. No es-- no funciona de esa forma.

Speaker speaker\_1: Lo que pasa es que este, este seguro médico que yo no ten-- que yo tengo no es de ninguna compañía, es de mi seguro médico, pues de, de Molina, Molina Healthcare.

Speaker speaker\_0: Por lo tanto, eh, eh, usted no puede colocar ese seguro, vamos a decir, con Surge, porque no funciona así. Si usted quiere, eh, utilizarlo, usted llama a la compañía, lo utiliza como usted desea. Ahora, si usted no quiere el que Surge le, le está dando, lo puede cancelar.

Speaker speaker\_1: Ajá, y si lo puedo cancelar, ¿y no puedo colocar este, el mío? No.

Speaker speaker\_0: No, señor, es que eso no funciona así de que usted quiera colocarlo con Surge, porque es que esos son seguros médicos privados. Es un seguro médico que usted lo puede utilizar y punto. Pero eso dizque de colocarlo co-- a través -- con la agencia que usted trabaja, eso no funciona así.

Speaker speaker\_1: Mmm, yo entiendo. ¿Y para cancelarlo, para que no me lo cobren?

Speaker speaker\_0: El de Surge, yo puedo proceder a solicitar la cancelación. Se demora de una a dos semanas. Para que el proceso se cancele, es posible que le hagan una o dos deducciones. Voy a proceder- Con la cancelación.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Entonces, cuando le llegue la tarjeta, la rompe, la descarta, porque entonces ya no le va a funcionar.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: ¿Ok? ¿Algo más que yo pueda hacer por usted?

Speaker speaker\_1: Eh... No, solo eso. Solo quería cancelar para que no me, no me, no me lo-- no me lo cobraran, pues, si me entiende.

Speaker speaker\_0: Sí, claro. No hay problema. Gracias por llamar. Que tenga buen resto del día.

Speaker speaker\_1: Ok, igualmente.