

## Transcript: Sara

**Marulanda-5193267463274496-4767491316203520**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarse con Benefits in a Car. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor? Hola, Sara. Mi nombre es Derinson. Hola, señor. ¿Cómo le puedo ayudar? Este... Me comunico con usted... Este, este número viene de parte de Surge, ¿cierto? Nosotros somos administradores de seguro médico de varias agencias de empleo, incluyendo Surge, Search o Surge. Sí, señor. ¿Cómo le puedo ayudar? Este... Ah, este... Es que me habían comunicado que... mi... que iba a hab-- iba a haber un trabajo mañana, pero no sé si es que este número me he confundido o me dieron uno equivocado. Bueno, ya para lo que son trabajos y todo eso, tiene que contactar directamente a Search. Este número es para los servicios, eh, de seguro médico. Mmm. Okey. Sí, señor. Bueno, muchas gracias. Disculpe el abuso y la molestia. Que tenga buen- No, no, no, no es abuso. No se preocupe. Con mucho gusto. Solo recuerde que Search tiene, eh, inscripción automática en el seguro. Si usted no quiere que lo pongan en el seguro, tiene que decirnos para nosotros poderle declinar. O si quiere seguro, pues, ah... puede escoger el plan que quiera o no hacer nada y lo ponen en el plan automáticamente en el plan preventivo. Es solo información para usted. ¿Okey? No, no, que... Este, yo no sé cómo haría. O sea, no estoy muy actualizado en esto. Ok. Me gustaría tener un poquito más de información. No sé. A ver, le explico. Eh, ¿ustedes no--? ¿Está-- es nuevo con Search? ¿Qué? ¿Estoy nuevo en New York? Con Surge, ¿es nuevo? Ajá. Okey, le voy a explicar. Ellos tienen un sistema. Esa compañía tiene un sistema donde pone a los empleados automáticamente en un seguro médico, justo treinta días después de haber recibido el primer cheque. ¡Ah! Ese... Ese... Bueno, les hacen una deducción como de dieciséis dólares a la semana directamente del cheque para cubrir esa cobertura, que es un seguro preventivo. Y entonces a ustedes les dicen allá que si no quieren tener ese seguro o no quieren ver esas deducciones en su cheque, que nos llamen a nosotros y nos dejen saber para nosotros declinarlos antes de que los pongan en el seguro. Mmm. Pero si, si quiere el seguro pues no tiene que hacer nada y ellos lo ponen. ¿Y si no lo quiero, qué me van a descontar? Y no tengo plata. Ok, si no lo quiere, usted me dice a mí y yo con gusto lo declino. Mmm. ¿Y ya, este, qué? ¿Perdería el trabajo? Ya estaría... No, no. No, eso no tiene nada que ver con el trabajo. Es completamente aparte. Ni es que no lo vayan a llamar porque decliné, no. No tienen nada que ver. Son dos cosas bien ser-- bien diferentes. Si quiere seguro, lo tiene. Si no lo quiere, no tiene nada que ver con su empleo. Eso es aparte. Me gustaría tener el seguro. Yo, este, estaría como quien dice ahí confirmando a que dieciséis horas de mi trabajo sean para el seguro social, no, el seguro de vida, de médico. Médico. Ok, entonces, bueno, permítame un momentico. Yo chequeo su, su registro a ver qué fechas tenemos. Me da los últimos cuatro dígitos del seguro social, por favor, para, para ubicarlo en el sistema. Cincuenta y nueve, cincuenta y uno. Derinson Jiménez. ¿Verdad? Sí. Señor

Jiménez. Y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y fecha de nacimiento. Mmm, pero, este... Me está afiliando al seguro, ¿no me vaya quitado las dieciséis horas? Porque- No. No, no, no. A ver, yo le digo. Estoy verificando que esté en la entrada cor-correcta antes de hacer algún cambio o algo. Por eso estoy verificando que estoy hablando con la persona correcta. Mmm, este... 1704... La dirección. Sí. Fort Worth. Fort Worth, creo que se llama. Fort Wayne. Yes. Ok, mire, tengo una dirección dif-diferente. ¿Cómo es? Eh, no, pues yo no se la puedo decir. Necesito que me la verifique usted. Ahora, si no se acuerda de su dirección correctamente, lo otro que puede hacer es verificarme su número de seguro social completo. Mmm, ok, yo tengo tres direcciones. Yo vivo en tres sitios diferentes, entonces no sé cuál le di y abajo es donde lo busco. Es... es una de Fort Wayne también, pero el número de... es diferente. ¿Será que es la Gateway o la... la...? ¿Cómo se dice? ¿La 534 Street? No, tampoco es esa. Bueno, hable de... Ve, señor Seguro, eh... 576... 14... Mmm, no. Cinco, nueve... cinco, uno. Ok, ese es el número de social. Es 576 14 5951. La dirección que tenemos aquí es 1727 Love Nest. Ah. Ah, pero es que e-esa dirección es vieja. Yo vivía ahí hace tiempo. Ella me completó el registro donde yo-- porque yo había faltado en ese registro y ella me lo terminó de completar. 1727 Love Nest. Eso queda frente a... por ahí. Bueno, entonces, a ver, le ponemos la dirección correcta. ¿Qué dirección quiere que le ponga aquí? No, si quiere, quédese con esa. Yo, pues, me arreglo con ellos, pero- Ah, bueno, solo mantenga... Mantenga en cuenta cuando le pregunten. Ya sabe que es esa, ¿oyó? Cuando le pregunten de acá. Ya. Muchas gracias. ¡Adiós! ¡Mmm!Perdón. ¿Y cuál es su fecha de nacimiento? El 4 de febrero del 2004. Eso y su correo electrónico es jimenezvillaranderinsonjoel@gmail.com? Correcto. ¿Y su teléfono es dos sesenta cuatro cuatro dos ocho siete cuatro nove? Ajá. Bueno, entonces dice así: usted tiene treinta días desde que recibe su primer cheque a-- para inscribirse en seguro médico. Puede escoger el plan que quiera. Si no quiere escoger ningún plan, ellos van a escoger un plan por usted que se llama MSI-- MSTLRX. Ese plan vale diecioi-- dieciséis dólares con ochenta centavos a la semana. Yyy usted... Ese plan lo que cubre es una visita, un examen físico al año, eh, video... A ver, yo descargo la información. La tenía aquí en inglés, entonces la estoy descargando en español. Está bien. Ok, entonces dice: lo cubre un examen físico al año, eh, cuidado de urgencia virtual, o sea, por videollamada, le cubre prescripciones médicas, le cubre vacunas, le cubre... Vacunas, exámenes de la presión arterial, detección de colesterol, ca-- eh, cáncer colorrectal, que es la colonoscopy, depresión, diabetes, hepatitis, HIV, cáncer del pulmón, tuberculosis, alcoholismo... Bueno, eh, le cubre las vaqui-- las vacunas como la influenza, tétanos, difteria, tosferina, varicela, VPH, culebrilla, sarampión, papera, rubéola, neumococo, meningococo, hepatitis A y B. No le cubre ninguna visita al médico cara a cara, solo le cubre, eh, esas visitas virtuales de urgencia. Ok. Ese plan, como le dije, ese plan le vale dieciséis dólares con ochenta centavos. Hay dos planes que son médicos. No cubren nada de lo que le acabé de explicar, pero cubren una parte de las visitas al médico. Por ejemplo, si necesita ser admitido al hospital, esos planes le van a cubrir quinientos dólares al día, una vez por año. Si necesita beneficio de hospitalización, le cubren cincuenta dólares al día por treinta días. Eh, si necesita ir a la sala de urgencias, le cubren cincuenta dólares al día dos veces al año. Para una visita con el médico, le cubren cincuenta dólares al día cuatro veces al año. Lo que le quiero decir con esto es que si su visita, su ida al médico vale más de cincuenta dólares, usted tiene que co-- poner el resto, la diferencia del dinero. So... Porque este no es un seguro mayor, este es un seguro que cubre un flat fee y le ayuda con algo de los gastos.

Ok. Sí, es algo... algo breve. Algo de emergencia. Algo de emergencia. No, emer-- A ver, para la sala de emergencia le cubre cincuenta dólares al día. O sea, si usted tiene que ir a la sala de emergencia- Y fa-- Y si falta, ¿dónde me pongo yo? Eh, claro, eh, eh, digamos que la visita a la sala de emergencia le salga... eh, mil doscientos dólares. Ellos van a cubrir doscientos dólares y usted es responsable por la diferencia. No, está bien. No, bueno, no, yo estaba llamando porque me dieron ese número. Yo pensé que era ese donde tenía que comunicarme. Yo dije: ¿qué pasó? Entonces, yo vuelvo y le pregunto: ¿usted quiere tener ese seguro o no lo quiere tener? No, todavía no. Más adelante, porque no me he estado echando fija. Perfecto. Entonces, mire lo que voy a hacer. Lo voy a declinar para que no lo pongan automáticamente. ¿Le parece? Correcto también. Ok, deme un minuto, por favor. Ya luego, otro, otra... O sea, más adelante, ya en lo que yo esté fijo, yo llamo pa que me, me afilien al seguro. Recuerde que tiene treinta días para inscribirse. Eh, desde que reciba el primer cheque. Después de treinta días no puede inscribirse, pero una vez al año, en agosto, también puede inscribirse. Ah, ¿también? Sí, señor. Bueno, ya lo decliné. ¿Algo más que le pueda ayudar el día de hoy? No, bueno, no sé cómo... Yo creo que ya surgen cerros, no so, no podía comunicarme con ellos ya a esta hora, sería muy tarde. Bueno, la verdad, no sé. Nosotros estamos en el este, no sé dónde estarán ubicadas las oficinas, no sé. Bueno, muchas gracias. Que tenga buena tarde. No, muchísimo gusto, señor Jiménez. ¿Cómo lárame? Gracias a usted por comunicarse. Sara. Sara. Bueno, mucho gusto, señorita Sara. Que tenga muy buena noche. Igualmente a usted, que esté muy bien. Y gracias por comunicarse con Benefits in a Car. Bueno. Bueno, que bueno.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarse con Benefits in a Car. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker\_2: Hola, Sara. Mi nombre es Derinson.

Speaker speaker\_1: Hola, señor. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Este... Me comunico con usted... Este, este número viene de parte de Surge, ¿cierto?

Speaker speaker\_1: Nosotros somos administradores de seguro médico de varias agencias de empleo, incluyendo Surge, Search o Surge. Sí, señor. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Este... Ah, este... Es que me habían comunicado que... mi... que iba a hab-- iba a haber un trabajo mañana, pero no sé si es que este número me he confundido o me dieron uno equivocado.

Speaker speaker\_1: Bueno, ya para lo que son trabajos y todo eso, tiene que contactar directamente a Search. Este número es para los servicios, eh, de seguro médico.

Speaker speaker\_2: Mmm. Okey.

Speaker speaker\_1: Sí, señor.

Speaker speaker\_2: Bueno, muchas gracias. Disculpe el abuso y la molestia. Que tenga buen-

Speaker speaker\_1: No, no, no, no es abuso. No se preocupe. Con mucho gusto. Solo recuerde que Search tiene, eh, inscripción automática en el seguro. Si usted no quiere que lo pongan en el seguro, tiene que decirnos para nosotros poderle declinar. O si quiere seguro, pues, ah... puede escoger el plan que quiera o no hacer nada y lo ponen en el plan automáticamente en el plan preventivo. Es solo información para usted. ¿Okey?

Speaker speaker\_2: No, no, que... Este, yo no sé cómo haría. O sea, no estoy muy actualizado en esto.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Me gustaría tener un poquito más de información. No sé.

Speaker speaker\_1: A ver, le explico. Eh, ¿ustedes no--? ¿Está-- es nuevo con Search?

Speaker speaker\_2: ¿Qué? ¿Estoy nuevo en New York?

Speaker speaker\_1: Con Surge, ¿es nuevo?

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Okey, le voy a explicar. Ellos tienen un sistema. Esa compañía tiene un sistema donde pone a los empleados automáticamente en un seguro médico, justo treinta días después de haber recibido el primer cheque.

Speaker speaker\_2: ¡Ah!

Speaker speaker\_1: Ese... Ese... Bueno, les hacen una deducción como de dieciséis dólares a la semana directamente del cheque para cubrir esa cobertura, que es un seguro preventivo. Y entonces a ustedes les dicen allá que si no quieren tener ese seguro o no quieren ver esas deducciones en su cheque, que nos llamen a nosotros y nos dejen saber para nosotros declinarlos antes de que los pongan en el seguro.

Speaker speaker\_2: Mmm.

Speaker speaker\_1: Pero si, si quiere el seguro pues no tiene que hacer nada y ellos lo ponen.

Speaker speaker\_2: ¿Y si no lo quiero, qué me van a descontar? Y no tengo plata.

Speaker speaker\_1: Ok, si no lo quiere, usted me dice a mí y yo con gusto lo declino.

Speaker speaker\_2: Mmm. ¿Y ya, este, qué? ¿Perdería el trabajo? Ya estaría...

Speaker speaker\_1: No, no. No, eso no tiene nada que ver con el trabajo. Es completamente aparte. Ni es que no lo vayan a llamar porque declinó, no. No tienen nada que ver. Son dos cosas bien ser-- bien diferentes. Si quiere seguro, lo tiene. Si no lo quiere, no tiene nada que ver con su empleo. Eso es aparte.

Speaker speaker\_2: Me gustaría tener el seguro. Yo, este, estaría como quien dice ahí confirmando a que dieciséis horas de mi trabajo sean para el seguro social, no, el seguro de vida, de médico.

Speaker speaker\_1: Médico. Ok, entonces, bueno, permítame un momentico. Yo chequeo su, su registro a ver qué fechas tenemos. Me da los últimos cuatro dígitos del seguro social, por favor, para, para ubicarlo en el sistema.

Speaker speaker\_2: Cincuenta y nueve, cincuenta y uno.

Speaker speaker\_1: Derinson Jiménez. ¿Verdad?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Señor Jiménez. Y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Mmm, pero, este... Me está afiliando al seguro, ¿no me vaya quitado las dieciséis horas? Porque-

Speaker speaker\_1: No.

Speaker speaker\_2: No, no, no. A ver, yo le digo. Estoy verificando que esté en la entrada correcta antes de hacer algún cambio o algo. Por eso estoy verificando que estoy hablando con la persona correcta. Mmm, este... 1704... La dirección.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Fort Worth. Fort Worth, creo que se llama.

Speaker speaker\_1: Fort Wayne.

Speaker speaker\_2: Yes.

Speaker speaker\_1: Ok, mire, tengo una dirección dif-diferente.

Speaker speaker\_2: ¿Cómo es?

Speaker speaker\_1: Eh, no, pues yo no se la puedo decir. Necesito que me la verifique usted. Ahora, si no se acuerda de su dirección correctamente, lo otro que puede hacer es verificarme su número de seguro social completo.

Speaker speaker\_2: Mmm, ok, yo tengo tres direcciones. Yo vivo en tres sitios diferentes, entonces no sé cuál le di y abajo es donde lo busco.

Speaker speaker\_1: Es... es una de Fort Wayne también, pero el número de... es diferente.

Speaker speaker\_2: ¿Será que es la Gateway o la... la...? ¿Cómo se dice? ¿La 534 Street?

Speaker speaker\_1: No, tampoco es esa.

Speaker speaker\_2: Bueno, hable de... Ve, señor Seguro, eh... 576... 14...

Speaker speaker\_1: Mmm, no.

Speaker speaker\_2: Cinco, nueve... cinco, uno.

Speaker speaker\_1: Ok, ese es el número de social. Es 576 14 5951. La dirección que tenemos aquí es 1727 Love Nest.

Speaker speaker\_2: Ah. Ah, pero es que e-esa dirección es vieja. Yo vivía ahí hace tiempo. Ella me completó el registro donde yo-- porque yo había faltado en ese registro y ella me lo terminó de completar. 1727 Love Nest. Eso queda frente a... por ahí.

Speaker speaker\_1: Bueno, entonces, a ver, le ponemos la dirección correcta. ¿Qué dirección quiere que le ponga aquí?

Speaker speaker\_2: No, si quiere, quédese con esa. Yo, pues, me arreglo con ellos, pero-

Speaker speaker\_1: Ah, bueno, solo mantenga... Mantenga en cuenta cuando le pregunten. Ya sabe que es esa, ¿oyó? Cuando le pregunten de acá.

Speaker speaker\_2: Ya. Muchas gracias. ¡Adiós!

Speaker speaker\_1: ¡Mmm!Perdón. ¿Y cuál es su fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: El 4 de febrero del 2004.

Speaker speaker\_1: Eso y su correo electrónico es jimenezvillaranderinsonjoel@gmail.com?

Speaker speaker\_2: Correcto.

Speaker speaker\_1: ¿Y su teléfono es dos sesenta cuatro cuatro dos ocho siete cuatro nove?

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Bueno, entonces dice así: usted tiene treinta días desde que recibe su primer cheque a-- para inscribirse en seguro médico. Puede escoger el plan que quiera. Si no quiere escoger ningún plan, ellos van a escoger un plan por usted que se llama MSI-- MSTLRX. Ese plan vale diecioi-- dieciséis dólares con ochenta centavos a la semana. Yyy usted... Ese plan lo que cubre es una visita, un examen físico al año, eh, video... A ver, yo descargo la información. La tenía aquí en inglés, entonces la estoy descargando en español.

Speaker speaker\_2: Está bien.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces dice: lo cubre un examen físico al año, eh, cuidado de urgencia virtual, o sea, por videollamada, le cubre prescripciones médicas, le cubre vacunas, le cubre... Vacunas, exámenes de la presión arterial, detección de colesterol, ca-- eh, cáncer colorrectal, que es la colonoscopy, depresión, diabetes, hepatitis, HIV, cáncer del pulmón, tuberculosis, alcoholismo... Bueno, eh, le cubre las vaqui-- las vacunas como la influenza, tétanos, difteria, tosferina, varicela, VPH, culebrilla, sarampión, papera, rubéola, neumococo, meningococo, hepatitis A y B. No le cubre ninguna visita al médico cara a cara, solo le cubre, eh, esas visitas virtuales de urgencia.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Ese plan, como le dije, ese plan le vale dieciséis dólares con ochenta centavos. Hay dos planes que son médicos. No cubren nada de lo que le acabé de explicar, pero cubren una parte de las visitas al médico. Por ejemplo, si necesita ser admitido al hospital, esos planes le van a cubrir quinientos dólares al día, una vez por año. Si necesita beneficio de hospitalización, le cubren cincuenta dólares al día por treinta días. Eh, si necesita ir a la sala de urgencias, le cubren cincuenta dólares al día dos veces al año. Para una visita con el médico, le cubren cincuenta dólares al día cuatro veces al año. Lo que le quiero decir con esto es que si su visita, su ida al médico vale más de cincuenta dólares, usted tiene que co-- poner el resto, la diferencia del dinero. So... Porque este no es un seguro mayor, este es un seguro que cubre un flat fee y le ayuda con algo de los gastos.

Speaker speaker\_2: Ok. Sí, es algo... algo breve. Algo de emergencia. Algo de emergencia.

Speaker speaker\_1: No, emer-- A ver, para la sala de emergencia le cubre cincuenta dólares al día. O sea, si usted tiene que ir a la sala de emergencia-

Speaker speaker\_2: Y fa-- Y si falta, ¿dónde me pongo yo?

Speaker speaker\_1: Eh, claro, eh, eh, digamos que la visita a la sala de emergencia le salga... eh, mil doscientos dólares. Ellos van a cubrir doscientos dólares y usted es responsable por la diferencia.

Speaker speaker\_2: No, está bien. No, bueno, no, yo estaba llamando porque me dieron ese número. Yo pensé que era ese donde tenía que comunicarme. Yo dije: ¿qué pasó?

Speaker speaker\_1: Entonces, yo vuelvo y le pregunto: ¿usted quiere tener ese seguro o no lo quiere tener?

Speaker speaker\_2: No, todavía no. Más adelante, porque no me he estado echando fija.

Speaker speaker\_1: Perfecto. Entonces, mire lo que voy a hacer. Lo voy a declinar para que no lo pongan automáticamente. ¿Le parece?

Speaker speaker\_2: Correcto también.

Speaker speaker\_1: Ok, deme un minuto, por favor.

Speaker speaker\_2: Ya luego, otro, otra... O sea, más adelante, ya en lo que yo esté fijo, yo llamo pa que me, me afilien al seguro.

Speaker speaker\_1: Recuerde que tiene treinta días para inscribirse. Eh, desde que reciba el primer cheque. Después de treinta días no puede inscribirse, pero una vez al año, en agosto, también puede inscribirse.

Speaker speaker\_2: Ah, ¿también?

Speaker speaker\_1: Sí, señor. Bueno, ya lo decliné. ¿Algo más que le pueda ayudar el día de hoy?

Speaker speaker\_2: No, bueno, no sé cómo... Yo creo que ya surgen cerros, no so, no podía comunicarme con ellos ya a esta hora, sería muy tarde.

Speaker speaker\_1: Bueno, la verdad, no sé. Nosotros estamos en el este, no sé dónde estarán ubicadas las oficinas, no sé.

Speaker speaker\_2: Bueno, muchas gracias. Que tenga buena tarde.

Speaker speaker\_1: No, muchísimo gusto, señor Jiménez.

Speaker speaker\_2: ¿Cómo lámame?

Speaker speaker\_1: Gracias a usted por comunicarse. Sara.

Speaker speaker\_2: Sara. Bueno, mucho gusto, señorita Sara. Que tenga muy buena noche.

Speaker speaker\_1: Igualmente a usted, que esté muy bien. Y gracias por comunicarse con Benefits in a Car.

Speaker speaker\_2: Bueno.

Speaker speaker\_1: Bueno, que bueno.