

## Transcript: Sara

**Marulanda-5542773553840128-6578423380000768**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, señor Leiva. Le hablamos de Benefits Connect Card de parte de OnTrack Staffing. ¿De parte de qué? OnTrack Staffing, la agencia de empleos. Sí, dígame. Es que estamos procesando las inscripciones para el seguro médico y usted pidió cobertura para su empleado y familia, pero solo tenemos información y la de, eh... un dependent, un niño. No tenemos información de la esposa o el esposo, compañeros. So, queremos saber si es la cobertura para el empleado y el niño solamente o para toda la familia. Para toda la familia. Okey. So, de su-- de su compañero o compañera, de su esposa o esposo, necesitamos el nombre, apellido, número de seguro social, el género y la fecha de nacimiento. ¿Usted nos puede dar esa información? Okay, sí, te la paso ahora. Ok, yo aquí espero entonces. Hello. Sí, bueno... Dígame. Sí, mire, eh... Aquí procesando las coberturas médicas, eh, por medio de OnTrack Staffing para el señor Cristian, eh, necesitamos, eh, la información del esposo o la esposa. En este caso, eh, necesitamos nombre, apellido, número de social, género y fecha de nacimiento. ¿Cuál es su nombre? Eeh... Ana Cruz, pero- ¿Ana? No tengo número de social. Ana Cruz. Podemos poner ceros. Ah, ok. Okey, Cruz con zeta, ¿verdad? Ok, entonces vamos a poner ceros. Inmediatamente lo tenga, por favor, no lo... nos llama pa' darnos el número, ¿sí? Claro. Y su fecha de nacimiento. El 10/20/de el 87. Okay. So... ¿Y ahora, eh, podría ponerme al señor Cristian al teléfono otra vez? Le agradezco. Hola. Mire, señor Cristian, ahora necesitamos el nombre del beneficiario. Es como, ¿quién usted quiere que reciba el seguro de vida en caso tal si algo le sucede a usted? A... Kimberly. A Kimberly. A... Kimberly. ¿Cómo? A Kimberly. Kimberly. Lo debe deletrear, por favor. Eso... sale Kilo. Ajá. L. Sí. B de burro, E, R, L y Y. Kimberly. Kimberly. K-I-M-B-E-R-L-Y, ¿verdad? Exacto. ¿Y el apellido? Díaz. ¿Díaz con zeta? Sí. ¿Y la relación con el señor, eh... Leiva? ¿Ah? Qué relación tiene en el-- la hija. O hijastra, déjeme. Bueno, no tengo esa opción para hijastra, solamente tengo para hijo, para hijos. ¿Y cuánto le quiere dejar el señor? ¿100 %, 50 %? ¿Cómo? Dígamelo. ¿Usted cuánto le quiere dejar de seguro de vida? ¿100 %, toda la cantidad o la mitad o algo así? La mitad. 50 %. Ok, ¿y el otro 50 % es para quién? Para mí. No, I mean, usted no puede recibir un seguro de vida si usted se muere. Ok, eh... Vamos a ver a quién ponemos. Ah... O si quiere puede dejarle el 100 % a Kimberly, como usted quiera. Un 50 % para ella y un 50 % para... ¿No lo puedo dejar ahí, ese otro 50 %? No, porque se lo lleva el gobierno. Entonces, si usted quiere, puede dejar 100 % para Kimberly. Ok. ¿Sí, está bien? Ok. Ok, deme un momentito. Ok, so... Ya estuvo lista toda la información. Eso es todo lo que necesitamos entonces. Sí, eso es todo lo que necesitamos. ¿Tiene alguna pregunta para nosotros? Sí. ¿Cuánto, cuánto va a costar ya? ¿Eso es mío? El seguro. Demme un momentito, ya voy para allá a darle esa información. Su cobertura son sesenta y dos dólares con veintiocho centavos a la semana. Oh, ya, sí. Ok, un momentito. Eh... señor Cristian, eh, para verificar su dirección completa,

¿me la puede dar, por favor? Para estar segura de que tenemos la correcta. Y, eh... cuarenta y cinco, treinta, West Pioneers. Ok, that's here in Texas? Sí. Ok. Y eso es casi todo. Eso es todo lo que necesitamos. ¿Algo más que le pueda ayudar el día de hoy? Ah, sí, un momentito. Aquí tenemos, ok, los dependents. Tenemos a Cristian Leiva como dependent. O sea, usted es Cristian Leiva, ¿verdad? Sí. Bueno, usted no puede ser su dependent porque usted es el principal en la cuenta. Los dependents que tenemos aquí son Cristian y Ana Cruz. ¿Usted a quién más le quiere dar seguro? No, a nadie más, nadie. So, solo para usted y Ana. Sí. Ok, entonces voy a sacar a Cristian de aquí, que lo tiene como un hijo. ¿Sí? Ah, seguro, cuidado que me, me, me equivoqué. Seguramente se equivocó. Sí, eso no es problema. Y entonces la cobertura va a ser para empleado y esposo, porque no hay más nadie para poner en el seguro, ¿verdad? Ok, está bien. Bueno, entonces deme un momento que el precio va a cambiar. Un segundito, ya hago esa cuenta para decirle cuánto va a ser el precio. ¿Pero va a subir o va a bajar? No, va a bajar. Ah. Espéreme, que estaba haciendo aquí el cambio, un segundo, por favor. Hasta que no hagamos el cambio, no tenemos toda la información. Para empleado y esposo de... Ok, va a ser cuarenta y siete dólares con cinco centavos. Oh... Está bien, está bien. Sí, señor. ¿Algo más que le pueda ayudar hoy día? Una pregunta, ¿cómo me cubriría eso a mí? Bueno, las deducciones se las hacen una vez a la semana. Espéreme, yo guardo aquí para poder leer la información. Ok, esto es lo que le cubre. Usted tiene, eeh, deme un minutico, que estoy esperando a que baje la información. Ok, usted se inscribió en, eh, VIP Standard, que es su seguro médico. Sí. Ese seguro le cubre un cargo fijo, no le cubre porcentaje, le cubre un cargo fijo. Por ejemplo, si va a ir a-- si necesita un beneficio de admisión al hospital, ellos le cubren quinientos dólares al día, una vez. Si necesita beneficio de hospitalización, cincuenta dólares al día y treinta días. Si necesita beneficio deeee, mmm, de cirugía en el consultorio médico le cubre ciento veinticinco dólares al día, dos veces. Eh, para la sala deeee, de emergencia, le cubre cincuenta dólares al día, dos veces-- eh, no, cuatro veces. Para la oficina del médico le cubre cincuenta dólares al día, cuatro veces. Hmm, ¿qué más? La sala de emergencia son dos días, el centro de atención urgente cuatro días, la oficina del médico cuatro días, terapia física o del habla treinta días... eh, dos dólares al día por cuatro días. ¿Dígame? Yo puse clínica-- la clínica dental, puse. No sé si ahora... Sí, le estoy explicando primero el médico. Ok, bueno, sí. Déjeme, yo voy entonces aquí al... al de critical illness. Ese se llama Enfermedades Críticas de Beneficio para el Cáncer. El monto del beneficio son cinco mil dólares. Por ejemplo, si sufre, si sufre un ataque al corazón, le dan lo-- Bueno, ellos cubren los cinco mil dólares. Si necesita una cirugía bypass de la arteria coronaria, entonces le cubre veinticinco por ciento de esos cinco mil dólares. Eh, para un daño permanente debido a un accidente cerebrovascular, le cubre cien por ciento de esos cinco mil dólares, o sea, le darían los cinco mil pesos para esa cobertura. Eh, para, si le faltaban... la falta de órganos mayores le cubre el cien por ciento de esos cinco mil. Para una insuficiencia renal terminal, cien por ciento de esos cinco mil y así pues todos los beneficios que ofrece. Eh, tiene grupo de accidentes y ese es, por ejemplo, si necesita ir a la sala de emergencia, ellos cubren doscientos cincuenta dólares. Para una consulta médica, todo esto es de emergencia, ¿verdad? Otros cincuenta dólares para un trabajo dental de emergencia, cincuenta dólares para ingreso hospitalario, eh, doscientos cincuenta dólares para la hospitalización diaria, cien dólares para la unidad de cuidados intensivos, doscientos dólares. Y para en caso tal que tenga un desmembramiento le cubre hasta quince mil dólares. Bueno, el seguro de vida... Deme un momentito, yo llevo allí. El seguro de vida para usted le cubre...

Ok, aquí está: veinte mil dólares la cobertura. Para el behavioral health y el ID expert. Eh, para el ID expert le cubre... Es que todas están diferentes páginas, un momento. Ese es una protección que tiene contra el robo de identidad y...El seguro es de un millón de dólares dependiendo de lo que usted tenga, pues, asegurado. ¿Y qué más? El behavioral health es un acceso a poder conversar con, eh, trabajadores sociales, eh, bueno, con todo el equipo que ellos tienen de, de salud mental. Ok. Entonces eso le da el acceso para usted hablar con ellos. Usted tiene que crear una cuenta con ellos. Una vez que se vuelva activo, crea la cuenta y ya ellos le mandan las instrucciones de cómo... cómo hablar con el, el psicólogo, el trabajador social o el consejero. Todas esas llamadas son videollamadas, ninguna son en persona. Oh, ok. Bueno, ¿alguna otra cosa más que le pueda explicar el día de hoy? Sí, eh, a ver, una pregunta, ni Dios lo quiera, tú sabes. Si yo me enfermaría de algo, por ejemplo, ¿cómo, cómo me cubrirías? ¿Cómo haría para que me cubrieras si yo fuera médico? Pues con la tarjeta... con la tarjeta que a usted le ll- le va a llegar... Vea, eh, así es cómo funciona. Primero usted tiene que esperar a que... A ver, yo le digo cuándo va a ser su cobertura... Disculpe que es que está más lento este sistema. Ok. Su cobertura va a ser activa como a finales de este año... Sí, para finales de este año, más o menos como para el 30. Desde ese día que-- cuando usted vea la primer deducción en su cheque... Ok. Si nosotros recibimos ese dinero para el lunes siguiente, ese lunes es cuando viene a ser la cobertura activa. Ellos empiezan a procesar los números de póliza, las tarjetas, todo eso y usted la recibe por ahí en dos o tres semanas después de, de haber visto la primer deducción. Pero mientras tanto a usted le van a mandar por correo electrónico una tar-- una tarjeta, pues la foto de la tarjeta para que usted pueda utilizarla en cualquier parte, que es una copia exacta de, de, de la original. Oh, oh, sí, ya, ya está entendiendo. Ah, bueno. Pues, eh, fuera de eso, ¿alguna otra cosa más que yo le pueda ayudar el día de hoy? No, ya. Gracias. Está bien. -Gracias a todos. Ok, gracias. Gracias a usted por, eh, recibir nuestra llamada de Benefits Connect. Le agradezco mucho. Que tenga un buen día. Gracias, igual. Ok, que esté bien. Bye. Bye.

## Conversation Format

Speaker None: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, señor Leiva. Le hablamos de Benefits Connect Card de parte de OnTrack Staffing. ¿De parte de qué? OnTrack Staffing, la agencia de empleos. Sí, dígame. Es que estamos procesando las inscripciones para el seguro médico y usted pidió cobertura para su empleado y familia, pero solo tenemos información y la de, eh... un dependent, un niño. No tenemos información de la esposa o el esposo, compañeros. So, queremos saber si es la cobertura para el empleado y el niño solamente o para toda la familia. Para toda la familia. Okey. So, de su-- de su compañero o compañera, de su esposa o esposo, necesitamos el nombre, apellido, número de seguro social, el género y la fecha de nacimiento. ¿Usted nos puede dar esa información? Okay, sí, te la paso ahora. Ok, yo aquí espero entonces. Hello. Sí, bueno... Dígame. Sí, mire, eh... Aquí procesando las coberturas médicas, eh, por medio de OnTrack Staffing para el señor Cristian, eh, necesitamos, eh, la información del esposo o la esposa. En este caso, eh, necesitamos nombre, apellido, número de social, género y fecha de nacimiento. ¿Cuál es su nombre? Eeeh... Ana Cruz, pero- ¿Ana? No tengo número de social. Ana Cruz. Podemos poner ceros. Ah, ok. Okey, Cruz con zeta, ¿verdad? Ok, entonces

vamos a poner ceros . Inmediatamente lo tenga, por favor, no lo... nos llama pa' darnos el número, ¿sí? Claro. Y su fecha de nacimiento. El 10/20/de el 87. Okay. So... ¿Y ahora, eh, podría ponerme al señor Cristian al teléfono otra vez? Le agradezco. Hola. Mire, señor Cristian, ahora necesitamos el nombre del beneficiario. Es como, ¿quién usted quiere que reciba el seguro de vida en caso tal si algo le sucede a usted? A... Kimberly. A Kimberly. A... Kimberly. ¿Cómo? A Kimberly. Kimberly. Lo debe deletrear, por favor. Eso... sale Kilo. Ajá. L. Sí. B de burro, E, R, L y Y. Kimberly. Kimberly. K-I-M-B-E-R-L-Y, ¿verdad? Exacto. ¿Y el apellido? Díaz. ¿Díaz con zeta? Sí. ¿Y la relación con el señor, eh... Leiva? ¿Ah? Qué relación tiene en el-- la hija. O hijastra, déjeme. Bueno, no tengo esa opción para hijastra, solamente tengo para hijo, para hijos . ¿Y cuánto le quiere dejar el señor? ¿100 %, 50 %? ¿Cómo? Dígamelo. ¿Usted cuánto le quiere dejar de seguro de vida? ¿100 %, toda la cantidad o la mitad o algo así? La mitad. 50 %. Ok, ¿y el otro 50 % es para quién? Para mí. No, I mean, usted no puede recibir un seguro de vida si usted se muere. Ok, eh... Vamos a ver a quién ponemos. Ah... O si quiere puede dejarle el 100 % a Kimberly, como usted quiera. Un 50 % para ella y un 50 % para... ¿No lo puedo dejar ahí, ese otro 50 %? No, porque se lo lleva el gobierno. Entonces, si usted quiere, puede dejar 100 % para Kimberly. Ok. ¿Sí, está bien? Ok. Ok, deme un momentito. Ok, so... Ya estuvo lista toda la información. Eso es todo lo que necesitamos entonces. Sí, eso es todo lo que necesitamos. ¿Tiene alguna pregunta para nosotros? Sí. ¿Cuánto, cuánto va a costar ya? ¿Eso es mío? El seguro. Demme un momentito, ya voy para allá a darle esa información. Su cobertura son sesenta y dos dólares con veintiocho centavos a la semana. Oh, ya, sí. Ok, un momentito. Eh... señor Cristian, eh, para verificar su dirección completa, ¿me la puede dar, por favor? Para estar segura de que tenemos la correcta. Y, eh... cuarenta y cinco, treinta, West Pioneers. Ok, that's here in Texas? Sí. Ok. Y eso es casi todo. Eso es todo lo que necesitamos. ¿Algo más que le pueda ayudar el día de hoy? Ah, sí, un momentito. Aquí tenemos, ok, los dependents. Tenemos a Cristian Leiva como dependent. O sea, usted es Cristian Leiva, ¿verdad? Sí. Bueno, usted no puede ser su dependent porque usted es el principal en la cuenta. Los dependents que tenemos aquí son Cristian y Ana Cruz. ¿Usted a quién más le quiere dar seguro? No, a nadie más, nadie. So, solo para usted y Ana. Sí. Ok, entonces voy a sacar a Cristian de aquí, que lo tiene como un hijo. ¿Sí? Ah, seguro, cuidado que me, me, me equivoqué. Seguramente se equivocó. Sí, eso no es problema. Y entonces la cobertura va a ser para empleado y esposo, porque no hay más nadie para poner en el seguro, ¿verdad? Ok, está bien. Bueno, entonces deme un momento que el precio va a cambiar . Un segundito, ya hago esa cuenta para decirle cuánto va a ser el precio. ¿Pero va a subir o va a bajar? No, va a bajar. Ah. Espéreme, que estaba haciendo aquí el cambio, un segundo, por favor. Hasta que no hagamos el cambio, no tenemos toda la información. Para empleado y esposo de... Ok, va a ser cuarenta y siete dólares con cinco centavos. Oh... Está bien, está bien. Sí, señor. ¿Algo más que le pueda ayudar hoy día? Una pregunta, ¿cómo me cubriría eso a mí? Bueno, las deducciones se las hacen una vez a la semana. Espéreme, yo guardo aquí para poder leer la información. Ok, esto es lo que le cubre. Usted tiene, eeeh, deme un minutico, que estoy esperando a que baje la información. Ok, usted se inscribió en, eh, VIP Standard, que es su seguro médico. Sí. Ese seguro le cubre un cargo fijo, no le cubre porcentaje, le cubre un cargo fijo. Por ejemplo, si va a ir a-- si necesita un beneficio de admisión al hospital, ellos le cubren quinientos dólares al día, una vez. Si necesita beneficio de hospitalización, cincuenta dólares al día y treinta días. Si necesita beneficio deee, mmm, de cirugía en el consultorio

médico le cubre ciento veinticinco dólares al día, dos veces. Eh, para la sala de emergencia, le cubre cincuenta dólares al día, dos veces-- eh, no, cuatro veces. Para la oficina del médico le cubre cincuenta dólares al día, cuatro veces. Hmm, ¿qué más? La sala de emergencia son dos días, el centro de atención urgente cuatro días, la oficina del médico cuatro días, terapia física o del habla treinta días... eh, dos dólares al día por cuatro días. ¿Dígame? Yo puse clínica-- la clínica dental, puse. No sé si ahora... Sí, le estoy explicando primero el médico. Ok, bueno, sí. Déjeme, yo voy entonces aquí al... al de critical illness. Ese se llama Enfermedades Críticas de Beneficio para el Cáncer. El monto del beneficio son cinco mil dólares. Por ejemplo, si sufre, si sufre un ataque al corazón, le dan lo-- Bueno, ellos cubren los cinco mil dólares. Si necesita una cirugía bypass de la arteria coronaria, entonces le cubre veinticinco por ciento de esos cinco mil dólares. Eh, para un daño permanente debido a un accidente cerebrovascular, le cubre cien por ciento de esos cinco mil dólares, o sea, le darían los cinco mil pesos para esa cobertura. Eh, para, si le faltaban... la falta de órganos mayores le cubre el cien por ciento de esos cinco mil. Para una insuficiencia renal terminal, cien por ciento de esos cinco mil y así pues todos los beneficios que ofrece. Eh, tiene grupo de accidentes y ese es, por ejemplo, si necesita ir a la sala de emergencia, ellos cubren doscientos cincuenta dólares. Para una consulta médica, todo esto es de emergencia, ¿verdad? Otros cincuenta dólares para un trabajo dental de emergencia, cincuenta dólares para ingreso hospitalario, eh, doscientos cincuenta dólares para la hospitalización diaria, cien dólares para la unidad de cuidados intensivos, doscientos dólares. Y para en caso tal que tenga un desmembramiento le cubre hasta quince mil dólares. Bueno, el seguro de vida... Deme un momentito, yo llego allí. El seguro de vida para usted le cubre... Ok, aquí está: veinte mil dólares la cobertura. Para el behavioral health y el ID expert. Eh, para el ID expert le cubre... Es que todas están diferentes páginas, un momento. Ese es una protección que tiene contra el robo de identidad y... El seguro es de un millón de dólares dependiendo de lo que usted tenga, pues, asegurado. ¿Y qué más? El behavioral health es un acceso a poder conversar con, eh, trabajadores sociales, eh, bueno, con todo el equipo que ellos tienen de, de salud mental. Ok. Entonces eso le da el acceso para usted hablar con ellos. Usted tiene que crear una cuenta con ellos. Una vez que se vuelva activo, crea la cuenta y ya ellos le mandan las instrucciones de cómo... cómo hablar con el, el psicólogo, el trabajador social o el consejero. Todas esas llamadas son videollamadas, ninguna son en persona. Oh, ok. Bueno, ¿alguna otra cosa más que le pueda explicar el día de hoy? Sí, eh, a ver, una pregunta, ni Dios lo quiera, tú sabes. Si yo me me enfermaría de algo, por ejemplo, ¿cómo, cómo me cubrirías? ¿Cómo haría para que me cubrieras si yo fuera médico? Pues con la tarjeta... con la tarjeta que a usted le ll-- le va a llegar... Vea, eh, así es cómo funciona. Primero usted tiene que esperar a que... A ver, yo le digo cuándo va a ser su cobertura... Disculpe que es que está más lento este sistema. Ok. Su cobertura va a ser activa como a finales de este año... Sí, para finales de este año, más o menos como para el 30. Desde ese día que-- cuando usted vea la primer deducción en su cheque... Ok. Si nosotros recibimos ese dinero para el lunes siguiente, ese lunes es cuando viene a ser la cobertura activa. Ellos empiezan a procesar los números de póliza, las tarjetas, todo eso y usted la recibe por ahí en dos o tres semanas después de, de haber visto la primer deducción. Pero mientras tanto a usted le van a mandar por correo electrónico una tar-- una tarjeta, pues la foto de la tarjeta para que usted pueda utilizarla en cualquier parte, que es una copia exacta de, de, de la original. Oh, oh, sí, ya, ya está entendiendo. Ah, bueno. Pues, eh, fuera de eso, ¿alguna otra

cosa más que yo le pueda ayudar el día de hoy? No, ya. Gracias. Está bien. -Gracias a todos. Ok, gracias. Gracias a usted por, eh, recibir nuestra llamada de Benefits Connect. Le agradezco mucho. Que tenga un buen día. Gracias, igual. Ok, que esté bien. Bye. Bye.