

## Transcript: Estefania

**Acevedo-4523945561636864-5475318526590976**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, soy Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Bueno-buenos días, es que me dejaron un mensajeee, pero es Angélica Romero, a la cual la estoy regresando. Okey, ¿qué es lo que dice el mensaje? Este, que necesitan un... Seguro médico por em-- no sé qué de empleo. Nada más tienen la información mía y necesitaban información de mis hijos. Okey, so, ¿con qué agencia temporal trabajas? No, no estoy trabajando ahorita. Yo apliqué en esa express, pero paún no... ¿Tú no estás trabajando? No. Okey, porque los otros son los administradores de beneficios de salud para las agencias de empleo. Muy bien. Mmm. Ah, okey. Sí, señora. So, si te llamaron es para agarrar la información, pero eso significa que estuvieras trabajando con alguna agencia. No, debe ser como yo apliqué en, en Focus, por eso debe ser que me, me aparece eso. Okey. ¿Dijiste Focus Workforce? ¿Cómo? Que era el nombre de la agencia, es que pare- fueras como si estuvieras lejos del teléfono. Se llama Focus. Okey. ¿Y cuáles son los cuatro números de tu número de seguro social? Seis, ocho, nueve, siete. ¿Seis, ocho, noventa y seis? Noventa y siete. Noventa y siete. Ajá. ¿Y tu nombre? Rosangélica Romero. Okey, por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y también tu fecha de nacimiento, por favor? Mi fecha de nacimiento es 4-17 del 93. ¿Y tu dirección? Eh, 100 Power Drive. Okey, ¿me la puedes dar completamente, por favor? Este, 100 Power Drive, este, siete treinta y uno, ten points, son el número de apartamento. Número de apartamento diez, cero, seis. Okey, ah, pero ¿qué ciudad y estado? Ah, okey, este, Tennessee, Jackson. Okey, ¿y el número de la apa-partamento era...? Diez, cero, seis. Okey, gracias. Mi código postal. Sí, ¿cuál es? Tres, ocho, tres, cero, uno. Okey, gracias. Dijiste apartamento diez, cero, seis, ¿correcto? Correcto. Okey, ¿y tu número de teléfono sigue siendo el nueve, tres, uno, dos, setenta y ocho, cero, nueve, noventa y dos? Correcto. Luego tengo angélica.farrida, F-A-R-R-I-A diecisiete@gmail.com. Correcto. Okey, permíteme... Okey, so, aparece que te llamaron para agarrar información sobre los dependes, que son los niños. Am, so, estaban procesando... Ajá. Bueno, es que- Y no... Y no tenían la información de los niños, so te cambiaron tu cobertura. La de Dental y la del VIP Classic ampliado solamente. Okey. Pero yo lo puse familiar, ajá. Pero como no tengo la información de los niños, me dijo que lo iban a cambiar temporalmente. Okey. So, ¿sí quieres agregar... a los niños? Claro. Okey. Sí. ¿Quieres-- dijiste que querías hacer la familiar. Am, quieres hacer la-- Porque la de familia sería tú, tus hijos y tu esposo. ¿O quieres solo tú y-? No tengo esposo, solo vivo con mis hijos. Okey, so, solo... Okey, claro, okey. Permíteme. Ok, so, el VIP Classic para empleado y niños te sale la deducción de treinta dólares y treinta centavos. Para el plan dental, para empleado y niños, sería de nueve dólares y sesenta y dos centavos. Para esos dos juntos sería una deducción semanal de tu cheque de treinta y nueve dólares y noventa y dos centavos. ¿Eso está bien? Sí. Y es deducciones semanales, ¿ok? Mmm. Ok, so, ¿sí le das

permiso a Focus Work Management que haga la deducción semanal de treinta y nueve dólares y noventa y dos centavos para estos dos planes? Pero y si todavía no estoy trabajando, ¿cómo le voy a dar el permiso? Es lo que no entiendo. So, ya cuando empieces a trabajar te van a empezar a hacer las deducciones de tu cheque. Ah, ok, ok, claro, sí. Ok. Um, ¿sí les das permiso? Sí. Ok. Ok, y si me puedes dar la información de los niños, so, ¿cómo se llama el primer niño? El primero se llama Johangely. ¿Me lo deletreas? J-O-H-A-N-G-E-L-Y. Ok, ¿y el apellido es el mismo que el tuyo? No, ella es Sánchez. ¿Sánchez? Ok. Sí. Aquí está el chequeero. ¿Es un niño? Ella es niña. ¿Niña? Ok. ¿Y me das su fecha de nacimiento? Ella es el 14/06/2010. ¿Del 2010? Ajá. Gracias. Perdón por la molestia. ¿Y tienes su número de seguro social o ahorita no lo tienes? Sí, sí lo tengo. ¿Cuál es? Sí, espérate, lo veo aquí. 753-78-0778. Permíteme. ¿Me lo das otra vez? Siete, cin-- Creo que dijiste siete, cinco, tres... Correcto. Setenta y ocho... 007-788. ¿Siete, cinco, tres, seis, ocho, cero, siete, siete, ocho? Perdón. Siete, cinco, tres, siete, ocho, siete. Siete, ocho, ok. Cero, siete, siete, ocho. Cero, siete, siete, ocho, correcto. Ok, ¿y hay otro niño o solo es la niña? Son, son cuatro niños. Pero hay un niño a la cual tengo que ir al, al correo ahorita a ver si ya me llegó su social, porque hay uno que todavía me le faltan llegar sus documentos. Está bien, um, todavía lo podemos poner y de mientras podemos- Poner cero para el niño. Y después tú llamarías y nos das el número del, de ese niño. Ok. Mmm, pero ¿cuál es el nombre del segundo? Ezequiel Farías Romero. ¿Cuál era el primer nombre? Ezequiel. ¿Ezequiel? Ezequiel Manuel Farías Romero. Ok. ¿Me deletreas ese primer nombre? E-S-E-Q-U-I-E-L. . Yo pensé que era Conchita y cuando vi con Y yo le hubiera dicho Conchita. Siempre le he escribido Conchita. Y, ¿a este niño sí tiene el número de seguro o él es el que no tenía? No, él es el que tiene. Ok. Cero, treinta y uno, ocho, tres, doce, doce. ¿Niño o niña? Niño. ¿Y la fecha de nacimiento? Es el... 8 de agosto del 2012. Perdón, el 7 de agosto y del 2012, disculpa. No, está bien. Mmm . Tengo que ir al correo local. Yo creo que ya tuvo que haber llegado al documento la otra vez. Claro. Claro. Ok, ¿y del tercer niño? Aarón, ese es el que no tiene todavía el social a mano, que tengo que ir a chequear. Ese es Aarón, Aarón Sebastián Farías Romero. Un niño. Sí, un niño. ¿Y la fecha de nacimiento? Él es el 16/12/2014. Ok, y el nombre de... el cuarto niño. Aurora Valentina Faría Romero. Yo me juego con ella, le digo, ya te ni pa pelear, ve a trabajar. Le dije: "No, mami, estoy chiquita" . ¿Cuál era el segundo nombre? ¿Valentina...? Ajá. Dijiste Valentina Romeo. Faría Romero. Thalía Romeo. Faría, Faría, con F, Faría. Okey. Igual que los otros dos niños. Okey. ¿Y... el social? Eh... ocho, veinticuatro... Ajá. Siete, cuatro, ocho, uno, ocho, cinco. Ocho, una... Ocho, cinco. Ocho, cinco. Okey. Y la fecha de nacimiento. Es el... el 19 de mayo del 2016 . Muy bien. Sí, gracias. Ok, so, por favor permite una o dos semanas, am, a que tu empleado empiece a hacer esas deducciones. Ya cuando empieces a trabajar con ellos, obviamente. Ya cuando... veas la primera deducción de tu cheque- Ok. De treinta y nueve noventa y dos, al s-siguiente, a la siguen-- al siguiente lunes de esa primera semana de que te hagan la deducción es cuando tendrás cobertura activa, ¿ok? So, tienes que esperar hasta que te empiecen a hacer las deducciones de tu cheque. Normalmente toma una o dos semanas. Ya cuando veas la primera deducción de tu cheque, al próximo lunes de esa deducción es cuando tendrás cobertura activa. Ok . ¿Tienes cualquier pregunta? No, gracias. Ok, y también te iba a decir, esa primera semana que tengas cobertura activa, el jueves o el viernes es cuando te van a mandar tu tarjeta dental. Ah, normalmente para la tarjeta médica, que, que... es el VIP Classic que escogiste, ese normalmente nunca te lo mandan por correo,

pero si es que quieres una física, a ese lunes que ya tengas cobertura activa nos puedes dar una llamada y nosotros te encargamos una física que te llegue a tu casa. Sí, mucho mejor. Bueno, gracias- De nada. So, ya solo tienes que esperar hasta que te empiezan a hacer las deducciones, ¿ok? Ya cuando veas la primera, al próximo lunes de esa primera deducción es cuando ya tienes cobertura y nos puedes llamar para encargar esa tarjeta médica. Ok, perfecto. No, gracias, que tenga buen día. Gracias, tú también. Gracias por tu tiempo.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Hola, soy

Speaker speaker\_2: Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_3: Bueno-buenos días, es que me dejaron un mensajeee, pero es Angélica Romero, a la cual la estoy regresando.

Speaker speaker\_2: Okey, ¿qué es lo que dice el mensaje?

Speaker speaker\_3: Este, que necesitan un... Seguro médico por em-- no sé qué de empleo. Nada más tienen la información mía y necesitaban información de mis hijos.

Speaker speaker\_2: Okey, so, ¿con qué agencia temporal trabajas?

Speaker speaker\_3: No, no estoy trabajando ahorita. Yo apliqué en esa express, pero paún no...

Speaker speaker\_2: ¿Tú no estás trabajando?

Speaker speaker\_3: No.

Speaker speaker\_2: Okey, porque los otros son los administradores de beneficios de salud para las agencias de empleo.

Speaker speaker\_4: Muy bien.

Speaker speaker\_3: Mmm. Ah, okey.

Speaker speaker\_2: Sí, señora. So, si te llamaron es para agarrar la información, pero eso significa que estuvieras trabajando con alguna agencia.

Speaker speaker\_3: No, debe ser como yo apliqué en, en Focus, por eso debe ser que me, me aparece eso.

Speaker speaker\_2: Okey. ¿Dijiste Focus Workforce?

Speaker speaker\_3: ¿Cómo?

Speaker speaker\_2: Que era el nombre de la agencia, es que pare- fueras como si estuvieras lejos del teléfono.

Speaker speaker\_3: Se llama Focus.

Speaker speaker\_2: Okey. ¿Y cuáles son los cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_3: Seis, ocho, nueve, siete.

Speaker speaker\_2: ¿Seis, ocho, noventa y seis?

Speaker speaker\_3: Noventa y siete.

Speaker speaker\_2: Noventa y siete.

Speaker speaker\_3: Ajá.

Speaker speaker\_2: ¿Y tu nombre?

Speaker speaker\_3: Rosangélica Romero.

Speaker speaker\_2: Okey, por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y también tu fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_3: Mi fecha de nacimiento es 4-17 del 93.

Speaker speaker\_2: ¿Y tu dirección?

Speaker speaker\_3: Eh, 100 Power Drive.

Speaker speaker\_2: Okey, ¿me la puedes dar completamente, por favor?

Speaker speaker\_3: Este, 100 Power Drive, este, siete treinta y uno, ten points, son el número de apartamento. Número de apartamento diez, cero, seis.

Speaker speaker\_2: Okey, ah, pero ¿qué ciudad y estado?

Speaker speaker\_3: Ah, okey, este, Tennessee, Jackson.

Speaker speaker\_2: Okey, ¿y el número de la apa-partamento era...?

Speaker speaker\_3: Diez, cero, seis.

Speaker speaker\_2: Okey, gracias.

Speaker speaker\_3: Mi código postal.

Speaker speaker\_2: Sí, ¿cuál es?

Speaker speaker\_3: Tres, ocho, tres, cero, uno.

Speaker speaker\_2: Okey, gracias. Dijiste apartamente diez, cero, seis, ¿correcto?

Speaker speaker\_3: Correcto.

Speaker speaker\_2: Okey, ¿y tu número de teléfono sigue siendo el nueve, tres, uno, dos, setenta y ocho, cero, nueve, noventa y dos?

Speaker speaker\_3: Correcto.

Speaker speaker\_2: Luego tengo angélica.farrida, F-A-R-R-I-A diecisiete@gmail.com.

Speaker speaker\_3: Correcto.

Speaker speaker\_2: Okey, permítame... Okey, so, aparece que te llamaron para agarrar información sobre los dependes, que son los niños. Am, so, estaban procesando...

Speaker speaker\_3: Ajá. Bueno, es que-

Speaker speaker\_2: Y no... Y no tenían la información de los niños, so te cambiaron tu cobertura. La de Dental y la del VIP Classic ampliado solamente.

Speaker speaker\_3: Okey. Pero yo lo puse familiar, ajá. Pero como no tengo la información de los niños, me dijo que lo iban a cambiar temporalmente.

Speaker speaker\_2: Okey. So, ¿sí quieres agregar... a los niños?

Speaker speaker\_3: Claro.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_2: ¿Quieres-- dijiste que querías hacer la familiar. Am, quieres hacer la-- Porque la de familia sería tú, tus hijos y tu esposo. ¿O quieres solo tú y-?

Speaker speaker\_3: No tengo esposo, solo vivo con mis hijos.

Speaker speaker\_2: Okey, so, solo... Okey, claro, okey. Permítame. Ok, so, el VIP Classic para empleado y niños te sale la deducción de treinta dólares y treinta centavos. Para el plan dental, para empleado y niños, sería de nueve dólares y sesenta y dos centavos. Para esos dos juntos sería una deducción semanal de tu cheque de treinta y nueve dólares y noventa y dos centavos. ¿Eso está bien?

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_2: Y es deducciones semanales, ¿ok?

Speaker speaker\_3: Mmm.

Speaker speaker\_2: Ok, so, ¿sí le das permiso a Focus Work Management que haga la deducción semanal de treinta y nueve dólares y noventa y dos centavos para estos dos planes?

Speaker speaker\_3: Pero y si todavía no estoy trabajando, ¿cómo le voy a dar el permiso? Es lo que no entiendo.

Speaker speaker\_2: So, ya cuando empieces a trabajar te van a empezar a hacer las deducciones de tu cheque.

Speaker speaker\_3: Ah, ok, ok, claro, sí.

Speaker speaker\_2: Ok. Um, ¿sí les das permiso?

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_2: Ok. Ok, y si me puedes dar la información de los niños, so, ¿cómo se llama el primer niño?

Speaker speaker\_3: El primero se llama Johangely.

Speaker speaker\_2: ¿Me lo deletreas?

Speaker speaker\_3: J-O-H-A-N-G-E-L-Y.

Speaker speaker\_2: Ok, ¿y el apellido es el mismo que el tuyo?

Speaker speaker\_3: No, ella es Sánchez.

Speaker speaker\_2: ¿Sánchez? Ok.

Speaker speaker\_3: Sí. Aquí está el chequero.

Speaker speaker\_2: ¿Es un niño?

Speaker speaker\_3: Ella es niña.

Speaker speaker\_2: ¿Niña? Ok. ¿Y me das su fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_3: Ella es el 14/06/2010.

Speaker speaker\_2: ¿Del 2010?

Speaker speaker\_3: Ajá.

Speaker speaker\_2: Gracias.

Speaker speaker\_3: Perdón por la molestia.

Speaker speaker\_2: ¿Y tienes su número de seguro social o ahorita no lo tienes?

Speaker speaker\_3: Sí, sí lo tengo.

Speaker speaker\_2: ¿Cuál es?

Speaker speaker\_3: Sí, espérate, lo veo aquí. 753-78-0778.

Speaker speaker\_2: Permíteme. ¿Me lo das otra vez? Siete, cin-- Creo que dijiste siete, cinco, tres...

Speaker speaker\_3: Correcto. Setenta y ocho... 007-788.

Speaker speaker\_2: ¿Siete, cinco, tres, seis, ocho, cero, siete, siete, ocho?

Speaker speaker\_3: Perdón. Siete, cinco, tres, siete, ocho, siete.

Speaker speaker\_2: Siete, ocho, ok. Cero, siete, siete, ocho.

Speaker speaker\_3: Cero, siete, siete, ocho, correcto.

Speaker speaker\_2: Ok, ¿y hay otro niño o solo es la niña?

Speaker speaker\_3: Son, son cuatro niños. Pero hay un niño a la cual tengo que ir al, al correo ahorita a ver si ya me llegó su social, porque hay uno que todavía me le faltan llegar sus documentos.

Speaker speaker\_2: Está bien, um, todavía lo podemos poner y de mientras podemos- Poner cero para el niño. Y después tú llamarías y nos das el número del, de ese niño.

Speaker speaker\_3: Ok.

Speaker speaker\_2: Mmm, pero ¿cuál es el nombre del segundo?

Speaker speaker\_3: Ezequiel Farías Romero.

Speaker speaker\_2: ¿Cuál era el primer nombre?

Speaker speaker\_3: Ezequiel.

Speaker speaker\_2: ¿Ezequiel?

Speaker speaker\_3: Ezequiel Manuel Farías Romero.

Speaker speaker\_2: Ok. ¿Me deletreas ese primer nombre?

Speaker speaker\_3: E-S-E-Q-U-I-E-L. . Yo pensé que era Conchita y cuando vi con Y yo le hubiera dicho Conchita. Siempre le he escribído Conchita.

Speaker speaker\_2: Y, ¿a este niño sí tiene el número de seguro o él es el que no tenía?

Speaker speaker\_3: No, él es el que tiene.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_3: Cero, treinta y uno, ocho, tres, doce, doce.

Speaker speaker\_2: ¿Niño o niña?

Speaker speaker\_3: Niño.

Speaker speaker\_2: ¿Y la fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_3: Es el... 8 de agosto del 2012. Perdón, el 7 de agosto y del 2012, disculpa.

Speaker speaker\_2: No, está bien.

Speaker speaker\_3: Mmm . Tengo que ir al correo local. Yo creo que ya tuvo que haber llegado al documento la otra vez. Claro. Claro.

Speaker speaker\_2: Ok, ¿y del tercer niño?

Speaker speaker\_3: Aarón, ese es el que no tiene todavía el social a mano, que tengo que ir a chequear. Ese es Aarón, Aarón Sebastián Farías Romero.

Speaker speaker\_2: Un niño.

Speaker speaker\_3: Sí, un niño.

Speaker speaker\_2: ¿Y la fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_3: Él es el 16/12/2014.

Speaker speaker\_2: Ok, y el nombre de... el cuarto niño.

Speaker speaker\_5: Aurora Valentina Faría Romero.

Speaker speaker\_6: Yo me juego con ella, le digo, ya te ni pa pelear, ve a trabajar. Le dije: "No, mami, estoy chiquita" .

Speaker speaker\_2: ¿Cuál era el segundo nombre? ¿Valentina...?

Speaker speaker\_5: Ajá.

Speaker speaker\_2: Dijiste Valentina Romeo.

Speaker speaker\_5: Faría Romero.

Speaker speaker\_2: Thalía Romeo.

Speaker speaker\_5: Faría, Faría, con F, Faría.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_5: Igual que los otros dos niños.

Speaker speaker\_2: Okey. ¿Y... el social?

Speaker speaker\_5: Eh... ocho, veinticuatro...

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_5: Siete, cuatro, ocho, uno, ocho, cinco.

Speaker speaker\_2: Ocho, una...

Speaker speaker\_5: Ocho, cinco.

Speaker speaker\_2: Ocho, cinco. Okey. Y la fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_5: Es el... el 19 de mayo del 2016 .

Speaker speaker\_7: Muy bien.

Speaker speaker\_2: Sí, gracias. Ok, so, por favor permite una o dos semanas, am, a que tu empleado empiece a hacer esas deducciones. Ya cuando empieces a trabajar con ellos, obviamente. Ya cuando... veas la primera deducción de tu cheque-

Speaker speaker\_5: Ok.

Speaker speaker\_2: De treinta y nueve noventa y dos, al s-siguiente, a la siguen-- al siguiente lunes de esa primera semana de que te hagan la deducción es cuando tendrás cobertura activa, ¿ok? So, tienes que esperar hasta que te empiecen a hacer las

deducciones de tu cheque. Normalmente toma una o dos semanas. Ya cuando veas la primera deducción de tu cheque, al próximo lunes de esa deducción es cuando tendrás cobertura activa.

Speaker speaker\_5: Ok .

Speaker speaker\_2: ¿Tienes cualquier pregunta?

Speaker speaker\_5: No, gracias.

Speaker speaker\_2: Ok, y también te iba a decir, esa primera semana que tengas cobertura activa, el jueves o el viernes es cuando te van a mandar tu tarjeta dental. Ah, normalmente para la tarjeta médica, que, que... es el VIP Classic que escogiste, ese normalmente nunca te lo mandan por correo, pero si es que quieres una física, a ese lunes que ya tengas cobertura activa nos puedes dar una llamada y nosotros te encargamos una física que te llegue a tu casa.

Speaker speaker\_5: Sí, mucho mejor. Bueno, gracias-

Speaker speaker\_2: De nada. So, ya solo tienes que esperar hasta que te empiezan a hacer las deducciones, ¿ok? Ya cuando veas la primera, al próximo lunes de esa primera deducción es cuando ya tienes cobertura y nos puedes llamar para encargar esa tarjeta médica.

Speaker speaker\_5: Ok, perfecto. No, gracias, que tenga buen día.

Speaker speaker\_2: Gracias, tú también. Gracias por tu tiempo.