

## Transcript: Estefania

**Acevedo-4685227037081600-6245652509802496**

### Full Transcript

Gracias por comunicarte con Benefit General Card. Te habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Hola, buenas tardes, señor. Habla con Carlos. Mucho gusto. Hola, mucho gusto. ¿Cómo te puedo ayudar? Fíjese de que estoy llamando por, este, la cuestión de que yo... este, según ya... me comunicaron en el trabajo de que ya tengo la aseguranza médica. Ok, ¿con qué staffing trabajas? El... Focus. Ok, ¿y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Ochenta y dos, setenta y seis. Ok, ¿y tu primer nombre y apellido? Carlos... Betancourt. Ok, y por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento? La fecha es... la dirección es: ocho catorce, Plan Avenue, apartamento uno. Mi fecha es 11/15/1998. Esa dirección... Ah, ¿te acabas de mover? No, eh... Bueno, le dije ocho catorce, Plan Avenue- Que vivía en Kentucky. Ok, gracias, ¿y el código? Apartamento uno. Ajá, apartamento uno, ¿y el código postal? Es cuatro, cero, cero, sesenta y cinco. ¿Cinco, cero, dos, seis, cinco, cinco, cuarenta y siete, sesenta y nueve es tu número de teléfono? Exacto. Ok. Men-De-- Tengo tu pr-- Méndez, tu apellido, veinte-Veintidós@gmail.com. Eso está, sigue igual? Sí, es mi correo electrónico. Ok. Ok, ¿cómo te puedo ayudar? Fíjese de que quería ver cómo puede man-- cómo me podrían mandar en mi correo electrónico una constancia donde sí, este, pueda presentar la aseguranza médica al doctor. Porque resulta de que yo me fui a, a checar, a emergencia porque te-- estaba algo malo y, pues, no tenía mi aseguranza aún porque- Ok, para que... Para antes que me expliques eso, lo que sí te tengo que dejar saber es que todavía ni estás activo. Sí te inscribiste en, en los beneficios para el plan MSTLX, que es el plan preventivo y el plan dental. Pero como no te han hecho la primera deducción del cheque, tu staffing, por eso todavía no tienes cobertura activa. Ya cuando veas que te hicieron la primera deducción de los veinte dólares y ochenta y cinco centavos, al siguiente lunes de esa primera deducción es cuando tu cobertura se hace activa. Ah... Ok, sí, sí, eso lo tengo claro. Todavía no te han hecho ninguna deducción, so no tienes cobertura. So, si vas al doctor ahorita no vas a tener cobertura activa. Ok. Sí, sí, sí. So, si vas, que hay que decir a una cita hoy, si te haces a-activo en el futuro, esa visita de hoy no va a tener cobertura porque no te cubre visitas pasadas. Tienes que tener cobertura activa, ¿ok? No, eso lo tengo claro. Ya tuve yo aseguranza antes. Ok. Pero crea tu pregunta. Este, de que, eh... ¿cuándo me van a mandar la tarjeta? Este, hasta que... este, deducen el dinero. Correcto. Porque si no te deducen el dinero, entonces, ¿cómo te van a crear tu tarjeta? Porque no estás activo. Ya cuando te hagas activo el siguiente lunes de esa primera deducción es cuando te... tienes cobertura activa y esa primera semana, las segundas, te mandan tus tarjetas. Pero como te digo, no te puedo decir cuándo te van a mandar tus tarjetas porque yo no sé cuándo te van a hacer la primera deducción del cheque. Nosotros no trabajamos staffing, solo administramos sus beneficios médicos. Entonces, nosotros no sabemos cuándo te van a hacer la primera

deducción. Eso sería algo que le tendrías que preguntar a Focus. Ah... Ok. Porque ya cuando ellos te hagan la primera deducción, al siguiente lunes de esa primera deducción es cuando la cobertura... Ok, ok, ok, está bien, entonces. . ¿Cómo? ¿Cómo dice? ¿Bueno? Sí, ¿cómo dice? Perdón. ¿Sí? Ah, ¿sí me, sí me escuchabas? Sí, sí, sí, lo escuchaba. Con tapadera, como que está mayorita. Ok. Sí, está bien. Entonces, te voy a... Eso e-eso era lo que yo quería saber, porque ve que a veces trabajan diferente todas las aseguranzas y, pues, quería estar seguro como para hacer una cita antes en el doctor para, para ver si tenía activa la tarjeta de, de la aseguranza. Cuando ya te hacen la... Ajá. Entonces, me voy a esperar cuando ya tenga activa y que me hagan la deducción para poder, este, hacer la cita en el doctor. ¿Aló? ¿Me escuchas? Ah, ahorita sí. Perdón, no sé por qué se está cortando. Am... Ok. Pero- No, pues, esa era... Esa era mi pregunta, es que quería estar seguro si la tarjeta estaba activa o no para poder realizar una cita con mi doctor, pero como aún no está, pues voy a esperar hasta que me hagan la deducción. Ok, está bien. Ajá. Y ya, pues, si tienes dudas, solo puedes llamar y nosotros te dejamos saber. Ok, está bien. Entonces, este... Ah... Pues, las tarjetas llegan, este, ¿a qué nombre de la aseguranza? Que mire que yo acabo de entrar a la empresa y, pues, no soy tan, este, sabido. Va a decir... Va a decir "noventa grados" y también tendrías... Déjame ver qué plan tenías. Va a decir... Bueno, te van a llegar tus tarjetas por correo y va a tener tu nombre, va a decir "noventa grados" y "Carrington". Ah, ok. Pero, pues, ahí te van a llegar, a esa dirección. Pero como te digo, tienes que estar activo. Si no estás activo, no te van a hacer tus deducciones. Ah, va. Está bien, entonces. Gracias. Muy amable, señor. De nada.

## Conversation Format

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarte con Benefit General Card. Te habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Hola, buenas tardes, señor. Habla con Carlos. Mucho gusto.

Speaker speaker\_1: Hola, mucho gusto. ¿Cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Fíjese de que estoy llamando por, este, la cuestión de que yo... este, según ya... me comunicaron en el trabajo de que ya tengo la aseguranza médica.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿con qué staffing trabajas?

Speaker speaker\_2: El... Focus.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_2: Ochenta y dos, setenta y seis .

Speaker speaker\_1: Ok, ¿y tu primer nombre y apellido?

Speaker speaker\_2: Carlos... Betancourt.

Speaker speaker\_1: Ok, y por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: La fecha es... la dirección es: ocho catorce, Plan Avenue, apartamento uno. Mi fecha es 11/15/1998 .

Speaker speaker\_1: Esa dirección... Ah, ¿te acabas de mover?

Speaker speaker\_2: No, eh... Bueno, le dije ocho catorce, Plan Avenue- Que vivía en Kentucky.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias, ¿y el código?

Speaker speaker\_2: Apartamento uno.

Speaker speaker\_1: Ajá, apartamento uno, ¿y el código postal?

Speaker speaker\_2: Es cuatro, cero, cero, sesenta y cinco.

Speaker speaker\_1: ¿Cinco, cero, dos, seis, cinco, cinco, cuarenta y siete, sesenta y nueve es tu número de teléfono?

Speaker speaker\_2: Exacto.

Speaker speaker\_1: Ok. Men-De-- Tengo tu pr-- Méndez, tu apellido, veinte-Veintidós@gmail.com. Eso está, sigue igual?

Speaker speaker\_2: Sí, es mi correo electrónico.

Speaker speaker\_1: Ok. Ok, ¿cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Fíjese de que quería ver cómo puede man-- cómo me podrían mandar en mi correo electrónico una constancia donde sí, este, pueda presentar la aseguranza médica al doctor. Porque resulta de que yo me fui a, a checar, a emergencia porque te-- estaba algo malo y, pues, no tenía mi aseguranza aún porque-

Speaker speaker\_1: Ok, para que... Para antes que me expliques eso, lo que sí te tengo que dejar saber es que todavía ni estás activo. Sí te inscribiste en, en los beneficios para el plan MSTLX, que es el plan preventivo y el plan dental. Pero como no te han hecho la primera deducción del cheque, tu staffing, por eso todavía no tienes cobertura activa. Ya cuando veas que te hicieron la primera deducción de los veinte dólares y ochenta y cinco centavos, al siguiente lunes de esa primera deducción es cuando tu cobertura se hace activa. Ah...

Speaker speaker\_2: Ok, sí, sí, eso lo tengo claro.

Speaker speaker\_1: Todavía no te han hecho ninguna deducción, so no tienes cobertura. So, si vas al doctor ahorita no vas a tener cobertura activa.

Speaker speaker\_2: Ok. Sí, sí, sí.

Speaker speaker\_1: So, si vas, que hay que decir a una cita hoy, si te haces a-activo en el futuro, esa visita de hoy no va a tener cobertura porque no te cubre visitas pasadas. Tienes que tener cobertura activa, ¿ok?

Speaker speaker\_2: No, eso lo tengo claro. Ya tuve yo aseguranza antes.

Speaker speaker\_1: Ok. Pero crea tu pregunta.

Speaker speaker\_2: Este, de que, eh... ¿cuándo me van a mandar la tarjeta? Este, hasta que... este, deducen el dinero.

Speaker speaker\_1: Correcto. Porque si no te deducen el dinero, entonces, ¿cómo te van a crear tu tarjeta? Porque no estás activo. Ya cuando te hagas activo el siguiente lunes de esa primera deducción es cuando te... tienes cobertura activa y esa primera semana, las segundas, te mandan tus tarjetas. Pero como te digo, no te puedo decir cuándo te van a mandar tus tarjetas porque yo no sé cuándo te van a hacer la primera deducción del cheque. Nosotros no trabajamos staffing, solo administramos sus beneficios médicos. Entonces, nosotros no sabemos cuándo te van a hacer la primera deducción. Eso sería algo que le tendrías que preguntar a Focus. Ah...

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Porque ya cuando ellos te hagan la primera deducción, al siguiente lunes de esa primera deducción es cuando la cobertura...

Speaker speaker\_2: Ok, ok, ok, está bien, entonces.

Speaker speaker\_1: .

Speaker speaker\_2: ¿Cómo? ¿Cómo dice?

Speaker speaker\_1: ¿Bueno?

Speaker speaker\_2: Sí, ¿cómo dice?

Speaker speaker\_1: Perdón.

Speaker speaker\_2: ¿Sí?

Speaker speaker\_1: Ah, ¿sí me, sí me escuchabas?

Speaker speaker\_2: Sí, sí, sí, lo escuchaba.

Speaker speaker\_1: Con tapadera, como que está mayorita.

Speaker speaker\_2: Ok. Sí, está bien. Entonces, te voy a... Eso e-eso era lo que yo quería saber, porque ve que a veces trabajan diferente todas las aseguranzas y, pues, quería estar seguro como para hacer una cita antes en el doctor para, para ver si tenía activa la tarjeta de, de la aseguranza.

Speaker speaker\_1: Cuando ya te hacen la...

Speaker speaker\_2: Ajá. Entonces, me voy a esperar cuando ya tenga activa y que me hagan la deducción para poder, este, hacer la cita en el doctor. ¿Aló?

Speaker speaker\_1: ¿Me escuchas?

Speaker speaker\_2: Ah, ahorita sí.

Speaker speaker\_1: Perdón, no sé por qué se está cortando. Am...

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Pero-

Speaker speaker\_2: No, pues, esa era... Esa era mi pregunta, es que quería estar seguro si la tarjeta estaba activa o no para poder realizar una cita con mi doctor, pero como aún no está, pues voy a esperar hasta que me hagan la deducción.

Speaker speaker\_1: Ok, está bien.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Y ya, pues, si tienes dudas, solo puedes llamar y nosotros te dejamos saber.

Speaker speaker\_2: Ok, está bien. Entonces, este... Ah... Pues, las tarjetas llegan, este, ¿a qué nombre de la aseguranza? Que mire que yo acabo de entrar a la empresa y, pues, no soy tan, este, sabido.

Speaker speaker\_1: Va a decir... Va a decir "noventa grados" y también tendrías... Déjame ver qué plan tenías. Va a decir... Bueno, te van a llegar tus tarjetas por correo y va a tener tu nombre, va a decir "noventa grados" y "Carrington".

Speaker speaker\_2: Ah, ok.

Speaker speaker\_1: Pero, pues, ahí te van a llegar, a esa dirección. Pero como te digo, tienes que estar activo. Si no estás activo, no te van a hacer tus deducciones.

Speaker speaker\_2: Ah, va. Está bien, entonces. Gracias. Muy amable, señor.

Speaker speaker\_1: De nada.