

Transcript: Estefania

Acevedo-4721837610844160-6519271324336128

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Thank you for calling benefits in a card. My name is Stephanie, how can I assist you? Thank you for calling benefits in a card. Hey, good morning. How can I help you? Em... I need, I need in Spanish, please. Ok, yo hablo español. ¿Cómo te puedo ayudar? Sí, yo hablo español. Yo no hablo inglés. Ok, eh... buenos días, señorita. Buenos días, ¿cómo te puedo ayudar? Ah, ok. Eh... ayuda, eh... es que, eh, estoy trabajando ahí con una agencia. Mm-jum. Eh... están cobrando un, un seguro, eh... pero del seguro no, no pueden registrar. Eh, por eso yo llamé para poder cortarlo por favor, porqueee el seguro no me pide. Ok, está bien. No puedo ir al hospital, no puedo hacer nada. Ok, listo. Ah, ¿para qué agencia temporal trabajas? Eh... para OnTrack, OnTrack Staffing. Ok, ¿y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social? ¿Me los puedes repetir? Es treinta y nueve-- treinta, nueve, ochenta y cuatro. Ok, gracias. Y por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección completa y también tu fecha de nacimiento? Eh... mi fecha de nacimiento, eh, el 15 de agosto, 1979. Ok, ¿y tu dirección? Mi dirección es ocho, ocho, ciento, doce. Eh... Aman-- Amand Avenue. Mm-jum. Union Spring, Alabama. Eh... trescientos sesenta y ochenta y nueve. Es zip code. Ok, gracias. Y tu número de teléfono sigue siendo cinco, uno, cinco, ocho, seis, cinco, ochenta y dos, cero, ocho. Ochenta dos. Oh, yes, ese. Luego tengo josephveinticinco arroba gmail punto com como tu email. ¿Es correcto? Sí, es correcto. Ok, ahm, so tú no tienes cobertura con OnTrack. Okay, yeah. ¿Sí me escuchaste lo que te acabo de decir? No sé si... Ah, parece que no, que no, no, no te escucho bien. Ok, ahm, lo que te estaba diciendo es que tú no tienes cobertura con OnTrack Staffing, so no tienes cobertura activa y ellos no autoinscriben a sus miembros. No, es porque yo no, no tengo cobertura y porque a todos de nosotros que, que tenemos necesidad, por ejemplo, cuando llegamos al hospital, por ejemplo, y, sí, llamo al seguro, y... no reconozco el seguro. Sí, ahm, lo que te estoy diciendo es que tú no tienes cobertura activa con OnTrack, so no puedo cancelar algo que no tienes. So en estos momentos- Ah, no tengo cobertura. No, señor. ¿No tengo cobertura? No. So ellos no te están haciendo deducciones porque no tienes cobertura activa y también ellos no autoinscriben a sus miembros. Ah, so no, no, no tengo nada que cancelar. Si esa era tu pregunta. No sé si pensabas que estabas... Mira, escúchame, señorita, yo no tengo cobertura y tampoco ellos no, no me están inscribiendo también. No, so no te están- ¿No, sí? No- No te están deduciendo y tampoco no tienes cobertura, exacto. Ah, bueno, muchas gracias, señorita. De nada. Ok. ¿Tienes cualquier otra pregunta? No, eso nomás. ¿No? Ok. Bueno, muchas gracias. De nada. Y entonces, mira, disculpe. Y... porque, hay, ha-- hay alguna otra persona que llamaron para poder cortar, eh, el seguro, y le dijeron que... después de dos semanas se lo cortaron. Ok. Y a mí me refieren a mí, porque si, si yo no te-- yo no est-- y si yo no tenía cobertura y yo puedo inscribirme en cualquier seguro y ahora mismo. So, ¿en los

últimos treinta días has sufrido, ah, una pérdida de beneficios? ¿Estás casado, divorciado, teniendo un bebé o adoptado? Eh... En los últimos treinta días, ¿te ha pasado cualquier de esas cosas? No. ¿No? No, ok. Ok, so, eh, no te podrías inscribir porque en estos momentos ya no estás en los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque y también la compañía OnTrack no está en su periodo de inscripción abierta. Ah, so si es que te interesa inscribirte en estos momentos, no podrías. Te tendrías que esperar hasta el julio que venga. So, hasta el año que viene. ¿Hasta julio? Sí, si es que te quieres inscribir a beneficios. No, ¿y por qué? Ok. ¿Cómo me lo puedo esperar hasta julio? Si yo, si, si, por ejemplo, si, si yo-- si tendré un problema, ¿cómo, cómo, cómo, cómo-- quién me va a mantener?Ok. So, ellos te... Ellos te brindan dos temporadas en cuando te puedes inscribir. Porque yo voy a llevar cuatro meses trabajando con ellos. Sí, sí, yo tenía cobertura con ellos. Y ellos no me inscribieron en ningún seguro. Yo tengo derecho a inscribirme en cualquier seguro. Porque ellos me están cobrando mi, mi dinero. Déjame explicarte. So, en dos temporadas es cuando te puedes inscribir. En tu primera es en los primeros treinta días que te dan tu primer cheque, de treinta días pa adelante. Luego, cuando la compañía está en la temporada de inscripción abierta, si te pasas esas dos temporadas, te tienes que esperar hasta que la compañía esté en inscripción abierta otra vez para inscribirte a beneficios médicos. Pero tú en ningún momento tenías cobertura activa. Por eso te estoy diciendo que no te puedo cancelar algo que nunca tuviste. Bueno, ok. Y luego me dijiste algo de otra persona, pero... O sea, no te puedo brindar información. Una-- Sí, ayer llamaron. Ayer llamaron como dos personas, eh, para, para la misma cosa. Ok, so, esas personas tienen que llamar porque probablemente ellos sí tenían cobertura. Pero como te digo, tú no tenías cobertura. Por eso a ti te dije otra cosa distinta. Probablemente esas personas sí tenían cobertura activa, pero tú no tienes cobertura activa. Bueno, ok. Nunca tuviste. Bueno, gracias. De nada. Que tengas un buen día. Muchas gracias. Muchas gracias por tu ayuda. Ok. De nada. Que tengas un lindo día también. Tú también. Gracias. Ok.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker_1: Thank you for calling benefits in a card. My name is Stephanie, how can I assist you? Thank you for calling- benefits in a card. Hey, good morning. How can I help you?

Speaker speaker_2: Em... I need, I need in Spanish, please.

Speaker speaker_1: Ok, yo hablo español. ¿Cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Sí, yo hablo español. Yo no hablo inglés. Ok, eh... buenos días, señorita.

Speaker speaker_1: Buenos días, ¿cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Ah, ok. Eh... ayuda, eh... es que, eh, estoy trabajando ahí con una agencia.

Speaker speaker_1: Mm-jum.

Speaker speaker_2: Eh... están cobrando un, un seguro, eh... pero del seguro no, no pueden registrar. Eh, por eso yo llamé para poder cortarlo por favor, porqueee el seguro no me pide.

Speaker speaker_1: Ok, está bien.

Speaker speaker_2: No puedo ir al hospital, no puedo hacer nada.

Speaker speaker_1: Ok, listo. Ah, ¿para qué agencia temporal trabajas?

Speaker speaker_2: Eh... para OnTrack, OnTrack Staffing.

Speaker speaker_1: Ok, ¿y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social? ¿Me los puedes repetir?

Speaker speaker_2: Es treinta y nueve-- treinta, nueve, ochenta y cuatro.

Speaker speaker_1: Ok, gracias. Y por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección completa y también tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker_2: Eh... mi fecha de nacimiento, eh, el 15 de agosto, 1979.

Speaker speaker_1: Ok, ¿y tu dirección?

Speaker speaker_2: Mi dirección es ocho, ocho, ciento, doce. Eh... Aman-- Amand Avenue.

Speaker speaker_1: Mm-jum.

Speaker speaker_2: Union Spring, Alabama. Eh... trescientos sesenta y ochenta y nueve. Es zip code.

Speaker speaker_1: Ok, gracias. Y tu número de teléfono sigue siendo cinco, uno, cinco, ocho, seis, cinco, ochenta y dos, cero, ocho.

Speaker speaker_2: Ochenta dos. Oh, yes, ese.

Speaker speaker_1: Luego tengo josephveinticinco arroba gmail punto com como tu email. ¿Es correcto?

Speaker speaker_2: Sí, es correcto.

Speaker speaker_1: Ok, ahm, so tú no tienes cobertura con OnTrack.

Speaker speaker_2: Okay, yeah.

Speaker speaker_1: ¿Sí me escuchaste lo que te acabo de decir? No sé si...

Speaker speaker_2: Ah, parece que no, que no, no, no te escucho bien.

Speaker speaker_1: Ok, ahm, lo que te estaba diciendo es que tú no tienes cobertura con OnTrack Staffing, so no tienes cobertura activa y ellos no autoinscriben a sus miembros.

Speaker speaker_2: No, es porque yo no, no tengo cobertura y porque a todos de nosotros que, que tenemos necesidad, por ejemplo, cuando llegamos al hospital, por ejemplo, y, sí, llamo al seguro, y... no reconozco el seguro.

Speaker speaker_1: Sí, ahm, lo que te estoy diciendo es que tú no tienes cobertura activa con OnTrack, so no puedo cancelar algo que no tienes. So en estos momentos-

Speaker speaker_2: Ah, no tengo cobertura.

Speaker speaker_1: No, señor.

Speaker speaker_2: ¿No tengo cobertura?

Speaker speaker_1: No. So ellos no te están haciendo deducciones porque no tienes cobertura activa y también ellos no autoinscriben a sus miembros. Ah, so no, no, no tengo nada que cancelar. Si esa era tu pregunta. No sé si pensabas que estabas...

Speaker speaker_2: Mira, escúchame, señorita, yo no tengo cobertura y tampoco ellos no, no me están inscribiendo también.

Speaker speaker_1: No, so no te están-

Speaker speaker_2: ¿No, sí? No-

Speaker speaker_1: No te están deduciendoy tampoco no tienes cobertura, exacto.

Speaker speaker_2: Ah, bueno, muchas gracias, señorita.

Speaker speaker_1: De nada.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_1: ¿Tienes cualquier otra pregunta?

Speaker speaker_2: No, eso nomás.

Speaker speaker_1: ¿No? Ok.

Speaker speaker_2: Bueno, muchas gracias.

Speaker speaker_1: De nada.

Speaker speaker_2: Y entonces, mira, disculpe. Y... porque, hay, ha-- hay alguna otra persona que llamaron para poder cortar, eh, el seguro, y le dijeron que... después de dos semanas se lo cortaron.

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_2: Y a mí me refieren a mí, porque si, si yo no te-- yo no est-- y si yo no tenía cobertura y yo puedo inscribirme en cualquier seguro y ahora mismo.

Speaker speaker_1: So, ¿en los últimos treinta días has sufrido, ah, una pérdida de beneficios? ¿Estás casado, divorciado, teniendo un bebé o adoptado?

Speaker speaker_2: Eh...

Speaker speaker_1: En los últimos treinta días, ¿te ha pasado cualquier de esas cosas?

Speaker speaker_2: No.

Speaker speaker_1: ¿No?

Speaker speaker_2: No, ok.

Speaker speaker_1: Ok, so, eh, no te podrías inscribir porque en estos momentos ya no estás en los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque y también la compañía OnTrack no está en su periodo de inscripción abierta. Ah, so si es que te interesa inscribirte en estos momentos, no podrías. Te tendrías que esperar hasta el julio que venga. So, hasta el año que viene.

Speaker speaker_2: ¿Hasta julio?

Speaker speaker_1: Sí, si es que te quieres inscribir a beneficios.

Speaker speaker_2: No, ¿y por qué?

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_2: ¿Cómo me lo puedo esperar hasta julio? Si yo, si, si, por ejemplo, si, si yo-- si tendré un problema, ¿cómo, cómo, cómo, cómo-- quién me va a mantener?

Speaker speaker_1: Ok. So, ellos te... Ellos te brindan dos temporadas en cuando te puedes inscribir.

Speaker speaker_2: Porque yo voy a llevar cuatro meses trabajando con ellos. Sí, sí, yo tenía cobertura con ellos. Y ellos no me inscribieron en ningún seguro. Yo tengo derecho a inscribirme en cualquier seguro. Porque ellos me están cobrando mi, mi dinero.

Speaker speaker_1: Déjame explicarte. So, en dos temporadas es cuando te puedes inscribir. En tu primera es en los primeros treinta días que te dan tu primer cheque, de treinta días pa adelante. Luego, cuando la compañía está en la temporada de inscripción abierta, si te pasas esas dos temporadas, te tienes que esperar hasta que la compañía esté en inscripción abierta otra vez para inscribirte a beneficios médicos. Pero tú en ningún momento tenías cobertura activa. Por eso te estoy diciendo que no te puedo cancelar algo que nunca tuviste.

Speaker speaker_2: Bueno, ok.

Speaker speaker_1: Y luego me dijiste algo de otra persona, pero... O sea, no te puedo brindar información. Una--

Speaker speaker_2: Sí, ayer llamaron. Ayer llamaron como dos personas, eh, para, para la misma cosa.

Speaker speaker_1: Ok, so, esas personas tienen que llamar porque probablemente ellos sí tenían cobertura. Pero como te digo, tú no tenías cobertura. Por eso a ti te dije otra cosa distinta. Probablemente esas personas sí tenían cobertura activa, pero tú no tienes cobertura activa.

Speaker speaker_2: Bueno, ok.

Speaker speaker_1: Nunca tuviste.

Speaker speaker_2: Bueno, gracias.

Speaker speaker_1: De nada. Que tengas un buen día.

Speaker speaker_2: Muchas gracias. Muchas gracias por tu ayuda. Ok.

Speaker speaker_1: De nada.

Speaker speaker_2: Que tengas un lindo día también.

Speaker speaker_1: Tú también. Gracias.

Speaker speaker_2: Ok.