

## **Transcript: Estefania**

**Acevedo-5051847798210560-4877108798603264**

### **Full Transcript**

Gracias. Buenas tardes. Te he cumplido atendiendo en carta. Habla Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir? Ay, mi reina, buenas tardes. Mira, estoy llamando porque a mí me llegó un mensaje de... de este número donde me decía que tenía que comunicarme con usted para información acerca del beneficio B, B y C, o B, B, C, I, no sé. Okey, so nosotros somos los administradores de beneficios de salud para las agencias de empleo. So si apenas empezaste a trabajar con un staffing, es probable que apenas recibiste tu primer cheque, que eso significa que te dan treinta días a partir de esa fecha que recibes tu primer cheque para poder inscribirte a beneficios médicos que ofrece el, el staffing, dependiendo cuántos elijas, cuáles sean, am, depende mucho con cuánto sea la deducción para esos beneficios de tu cheque. Bueno, teuento, ya yo he cobrado dos veces por, por ahí, por es-- por la agencia Partners, Partners Person. Pero, este, quiero saber cómo es el proceso, porque en realidad a mí me desincorporaron porque me... me lastimé una, una discapacidad que tengo. Entonces, me retiraron de la empresa y, y ellos, este... O esta semana no trabajé, entonces, estoy esperando, estoy disponible, estoy esperando. Pero ¿en qué consiste? Yo estoy interesada en un tratamiento, eh, perdón, para beneficios de salud, pero por la parte de... dental y, y de traumatología o de rehabilitación y eso. So solo, solamente ofrecen así como beneficios médicos. Si te soy honesta, los beneficios no me van a dejar-- decir si eso tiene cobertura o no. Tendrías que llamar estos dos números y, y preguntar y ellos ya te dejan saber si ese es uno de los servicios como tipo terapia, am, si es algo que ellos cubren o no, porque son- No, bueno, pero que- Planes básicos. ¿Y de odontología? Sí, so vas a tener que llamar porque a mí no me va a dejar saber el guía de beneficio específicamente si ese es uno de los planes, perdón, si es uno de los servicios que ellos cubren. Entonces, ¿cuál es la información que tú me puedes dar? Porque yo llamé ahorita para la empresa y me dijeron que, que llamaría para que me dieran información. Sí, so tú llamas a este número para inscribirte, pero para preguntas así, si es algo que tiene cobertura o no, yo te tengo que brindar estos dos números. Okey, ¿me lo puedes enviar en un mensaje de texto? Porque ahorita no tengo donde apuntar, por favor. Uh, no tengo manera de mandártelos por mensaje de texto. Llamarlos y me dejas donde-- es que... Déjame ver si me presto un lápiz. Otra cosa. Ajá, ¿y qué información eras tú al respecto? O sea, no sé si es lo que yo quiero. Te puedo-- te puedo mandar el guía de beneficios a tu correo electrónico. Sí. Am, pero tengo que abrir tu archivo. ¿Dijiste que trabajas con Partners Personal? Sí, yo trabajo con ellos, pero como te dije, estoy hace-- ahorita estoy... en una... En la empresa donde estaba el trabajo era muy forzado para mi discapacidad, porque tengo ciertas restricciones. Okey, eso está bien. Am, ¿y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Ocho, ocho, nueve, cinco. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Bueno, eh, la dirección es catorce, cinco, dos, eh, West 101 Street, Los Ángeles. Y, eh, nací el 2 de

mayo del 72. O sea, 5/12/72. Como- ¿Tres? Mmm. ¿Tres veintitrés, ocho, treinta, treinta y seis, cero, siete es tu número de teléfono? Sí, señorita. Luego tengo tu primer nombre, apellido, ocho, arroba gmail punto com, eso sí es correcto? Sí, señora. Okey. Bueno, si quieras te puedo enviar ese guía de beneficios a tu correo electrónico. Perfecto. Este guía va a tener, va a tener todos los planes y los precios de esos planes. Am, y ese número ahorita te lo puedo dar. Entonces, el número que te voy a dar te v-- puedes llamar y hacerles esa pregunta. Si ese servicio que tú tienes, que quieras amarrar. Ya te mando los números. Okey, el primer número es seis, cero, uno. Ajá. Nueve, treinta y seis. Ajá. Treinta y dos, noventa. Ajá. Y el segundo número es seis, cero, uno, nueve, tres, seis, treinta y dos, ochenta y siete. Perfecto. ¿Ellos solo te dan la información de la salud? No, sol-- yo te puedo dar información básica, pero para información así detallada como si... como lo que me acabas de preguntar, si uno de los planes te cubre esos tipos de servicios, como a mí no me va a dejar saber eso en el guía de beneficios, sí tendrías que llamar esos números y ya ellos te dejan saber si tienes cobertura o si no. Okey, perfecto. So yo solo te puedo dar como que información básica que veo en el guía. Am, ya en así información detallada, si hay que decir como si terapia tiene cobertura con los planes que ellos ofrecen, eso sí es algo que les tendrías que preguntar a esos números que te dije. Am, pero ya te acabo de enviar ese guía de beneficios. ¿Me puedes verificar que lo has recibido, por favor? Voy, voy. Voy a abrir mi correo, espera un momentito, que lo tengo acá en el teléfono. Eh, ah, listo, ya va. Gracias por contestar a Beneficios. Aquí tienen una guía para tus... beneficios en caso... Ajá, ¿y eso se paga cuánto? ¿Mensual? Ahí dice. Ya va. Es semanal. ¿Semanal? Esas deducciones son semanales de tu cheque. So, normalmente hay que decir que te inscribes, tienes que esperar como una o dos semanas a que la agencia empiece a hacer la deducción de tu cheque. Ya cuando veas que te hacen la primera deducción de tu cheque para los planes que seleccionaste, a la primera-- al primer lunes de esa primera deducción, es cuando esos planes hacen efectos. Okey, ya. Hacen deducciones semanales de tu cheque. Y no veo, no veo los montos, ya va. Tendría que verlo con calma y llamaría luego, ¿será? Beneficio de omisión hospital, no incluido. Ajá, ¿y cuál es el que cubre? Inclu-- No incluido. Red local, Walmart, Virtual Care, no incluido. Te iba a decir queeee para todos los planes médicos, van a ser los dos MSC, el que dice Stay Healthy MS TLDS, eh, los tres VIP y el que dice el Stay Healthy MS Enhanced- No he entendido nada. Ah, so te estaba diciendo- No, no, no. Déjame ver, déjame leer con calmita y te devuelvo la llamada, ¿sí? Ok, está bien. ¿Cómo es tu nombre? Yo me llamo Stephanie, pero cualquiera de los representantes te podemos ayudar. Ok, bueno, no me cortes porque eres amable y a veces no atienden gente amable. Mira, mi reina, una pregunta, este, ¿cuánto cuesta la inscripción y cuánto es la deducción mensual? Semanal. Es que solo depende con los planes que elijas. Depende de cuántos elijas, cuáles sean, si agregas, depende. La deducción semanal depende de muchas cosas. Ok, bueno, entonces déjame leer y yo vuelvo a llamarte, ¿te parece? Está bien. Y te iba a decir, si no estás segura todavía en lo que te quieras inscribir, te dan treinta días al partir de la fecha que recibes tu primer cheque. Y ahorita me estoy fijando- El segundo cheque lo recibí el viernes pasado. So, el último día que tú tienes para inscribirte, déjame ver cuándo es. Permíteme, va a ser el 26 de febrero. Tienes hasta el 26 de febrero para llamar e inscribirte, si es que no estás muy segura todavía. Mmm, ya va. Estoy viendo a ver acá... Este, necesito saber... ¿Hasta dónde me puedo dirigir en la lectura? ¿Qué puedo leer? Necesito un seguro que me cubra hospitalización de emergencia, por si acaso, porque yo tengo cincuenta y dos años. So, esos van a ser entre los VIPs y el

MSC Enhanced. Los VIP-- ¿Cómo? Los VIP, los tres VIP y los-- el MSC Enhanced. Entre esos va a ser. Ah, okey, está bien. Este... Ya va, ya voy a verlo. ¿VIP? ¿Dónde dice VIP? Sí, VIP. Voy a leerlo y te llamo. Sí, va. Okey. Gracias. Muy amable. De nada.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias.

Speaker speaker\_1: Buenas tardes.

Speaker speaker\_0: Te he cumplido atendiendo en carta. Habla Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Ay, mi reina, buenas tardes. Mira, estoy llamando porque a mí me llegó un mensaje de... de este número donde me decía que tenía que comunicarme con usted para información acerca del beneficio B, B y C, o B, B, C, I, no sé.

Speaker speaker\_0: Okey, so nosotros somos los administradores de beneficios de salud para las agencias de empleo. So si apenas empezaste a trabajar con un staffing, es probable que apenas recibiste tu primer cheque, que eso significa que te dan treinta días a partir de esa fecha que recibes tu primer cheque para poder inscribirte a beneficios médicos que ofrece el, el staffing, dependiendo cuántos elijas, cuáles sean, am, depende mucho con cuánto sea la deducción para esos beneficios de tu cheque.

Speaker speaker\_1: Bueno, teuento, ya yo he cobrado dos veces por, por ahí, por es-- por la agencia Partners, Partners Person. Pero, este, quiero saber cómo es el proceso, porque en realidad a mí me desincorporaron porque me... me lastimé una, una discapacidad que tengo. Entonces, me retiraron de la empresa y, y ellos, este... O esta semana no trabajé, entonces, estoy esperando, estoy disponible, estoy esperando. Pero ¿en qué consiste? Yo estoy interesada en un tratamiento, eh, perdón, para beneficios de salud, pero por la parte de... dental y, y de traumatología o de rehabilitación y eso.

Speaker speaker\_0: So solo, solamente ofrecen así como beneficios médicos. Si te soy honesta, los beneficios no me van a dejar-- decir si eso tiene cobertura o no. Tendrías que llamar estos dos números y, y preguntar y ellos ya te dejan saber si ese es uno de los servicios como tipo terapia, am, si es algo que ellos cubren o no, porque son-

Speaker speaker\_1: No, bueno, pero que-

Speaker speaker\_0: Planes básicos.

Speaker speaker\_1: ¿Y de odontología?

Speaker speaker\_0: Sí, so vas a tener que llamar porque a mí no me va a dejar saber el guía de beneficio específicamente si ese es uno de los planes, perdón, si es uno de los servicios que ellos cubren.

Speaker speaker\_1: Entonces, ¿cuál es la información que tú me puedes dar? Porque yo llamé ahorita para la empresa y me dijeron que, que llamaría para que me dieran información.

Speaker speaker\_0: Sí, so tú llamas a este número para inscribirte, pero para preguntas así, si es algo que tiene cobertura o no, yo te tengo que brindar estos dos números.

Speaker speaker\_1: Okey, ¿me lo puedes enviar en un mensaje de texto? Porque ahorita no tengo donde apuntar, por favor.

Speaker speaker\_0: Uh, no tengo manera de mandártelos por mensaje de texto.

Speaker speaker\_1: Llamarlos y me dejas donde-- es que... Déjame ver si me presto un lápiz. Otra cosa. Ajá, ¿y qué información eras tú al respecto? O sea, no sé si es lo que yo quiero.

Speaker speaker\_0: Te puedo-- te puedo mandar el guía de beneficios a tu correo electrónico.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Am, pero tengo que abrir tu archivo. ¿Dijiste que trabajas con Partners Personal?

Speaker speaker\_1: Sí, yo trabajo con ellos, pero como te dije, estoy hace-- ahorita estoy... en una... En la empresa donde estaba el trabajo era muy forzado para mi discapacidad, porque tengo ciertas restricciones.

Speaker speaker\_0: Okey, eso está bien. Am, ¿y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_1: Ocho, ocho, nueve, cinco.

Speaker speaker\_0: Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_1: Bueno, eh, la dirección es catorce, cinco, dos, eh, West 101 Street, Los Ángeles. Y, eh, nací el 2 de mayo del 72. O sea, 5/12/72. Como-

Speaker speaker\_0: ¿Tres?

Speaker speaker\_1: Mmm.

Speaker speaker\_0: ¿Tres veintitrés, ocho, treinta, treinta y seis, cero, siete es tu número de teléfono?

Speaker speaker\_1: Sí, señorita.

Speaker speaker\_0: Luego tengo tu primer nombre, apellido, ocho, arroba gmail punto com, eso sí es correcto?

Speaker speaker\_1: Sí, señora.

Speaker speaker\_0: Okey. Bueno, siquieres te puedo enviar ese guía de beneficios a tu correo electrónico.

Speaker speaker\_1: Perfecto.

Speaker speaker\_0: Este guía va a tener, va a tener todos los planes y los precios de esos planes. Am, y ese número ahorita te lo puedo dar. Entonces, el número que te voy a dar te v-- puedes llamar y hacerles esa pregunta. Si ese servicio que tú tienes, que quieras amarrar.

Speaker speaker\_1: Ya te mando los números.

Speaker speaker\_0: Okey, el primer número es seis, cero, uno.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Nueve, treinta y seis.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Treinta y dos, noventa.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Y el segundo número es seis, cero, uno, nueve, tres, seis, treinta y dos, ochenta y siete.

Speaker speaker\_1: Perfecto. ¿Ellos solo te dan la información de la salud?

Speaker speaker\_0: No, sol-- yo te puedo dar información básica, pero para información así detallada como si... como lo que me acabas de preguntar, si uno de los planes te cubre esos tipos de servicios, como a mí no me va a dejar saber eso en el guía de beneficios, sí tendrías que llamar esos números y ya ellos te dejan saber si tienes cobertura o si no.

Speaker speaker\_1: Okey, perfecto.

Speaker speaker\_0: So yo solo te puedo dar como que información básica que veo en el guía. Am, ya en así información detallada, si hay que decir como si terapia tiene cobertura con los planes que ellos ofrecen, eso sí es algo que les tendrías que preguntar a esos números que te dije. Am, pero ya te acabo de enviar ese guía de beneficios. ¿Me puedes verificar que lo has recibido, por favor?

Speaker speaker\_1: Voy, voy. Voy a abrir mi correo, espera un momentito, que lo tengo acá en el teléfono. Eh, ah, listo, ya va. Gracias por contestar a Beneficios. Aquí tienen una guía para tus... beneficios en caso... Ajá, ¿y eso se paga cuánto? ¿Mensual? Ahí dice. Ya va.

Speaker speaker\_0: Es semanal.

Speaker speaker\_1: ¿Semanal?

Speaker speaker\_0: Esas deducciones son semanales de tu cheque. So, normalmente hay que decir que te inscribes, tienes que esperar como una o dos semanas a que la agencia empiece a hacer la deducción de tu cheque. Ya cuando veas que te hacen la primera deducción de tu cheque para los planes que seleccionaste, a la primera-- al primer lunes de esa primera deducción, es cuando esos planes hacen efectos.

Speaker speaker\_1: Okey, ya.

Speaker speaker\_0: Hacen deducciones semanales de tu cheque.

Speaker speaker\_1: Y no veo, no veo los montos, ya va. Tendría que verlo con calma y llamaría luego, ¿será? Beneficio de omisión hospital, no incluido. Ajá, ¿y cuál es el que cubre? Inclu-- No incluido. Red local, Walmart, Virtual Care, no incluido.

Speaker speaker\_0: Te iba a decir queee para todos los planes médicos, van a ser los dos MSC, el que dice Stay Healthy MS TLDS, eh, los tres VIP y el que dice el Stay Healthy MS Enhanced-

Speaker speaker\_1: No he entendido nada.

Speaker speaker\_0: Ah, so te estaba diciendo-

Speaker speaker\_1: No, no, no. Déjame ver, déjame leer con calmita y te devuelvo la llamada, ¿sí?

Speaker speaker\_0: Ok, está bien.

Speaker speaker\_1: ¿Cómo es tu nombre?

Speaker speaker\_0: Yo me llamo Stephanie, pero cualquiera de los representantes te podemos ayudar.

Speaker speaker\_1: Ok, bueno, no me cortes porque eres amable y a veces no atienden gente amable. Mira, mi reina, una pregunta, este, ¿cuánto cuesta la inscripción y cuánto es la deducción mensual? Semanal.

Speaker speaker\_0: Es que solo depende con los planes que elijas. Depende de cuántos elijas, cuáles sean, si agregas, depende. La deducción semanal depende de muchas cosas.

Speaker speaker\_1: Ok, bueno, entonces déjame leer y yo vuelvo a llamarte, ¿te parece?

Speaker speaker\_0: Está bien. Y te iba a decir, si no estás segura todavía en lo que te quieras inscribir, te dan treinta días al partir de la fecha que recibes tu primer cheque. Y ahorita me estoy fijando-

Speaker speaker\_1: El segundo cheque lo recibí el viernes pasado.

Speaker speaker\_0: So, el último día que tú tienes para inscribirte, déjame ver cuándo es. Permítome, va a ser el 26 de febrero. Tienes hasta el 26 de febrero para llamar e inscribirte, si es que no estás muy segura todavía.

Speaker speaker\_1: Mmm, ya va. Estoy viendo a ver acá... Este, necesito saber... ¿Hasta dónde me puedo dirigir en la lectura? ¿Qué puedo leer? Necesito un seguro que me cubra hospitalización de emergencia, por si acaso, porque yo tengo cincuenta y dos años.

Speaker speaker\_0: So, esos van a ser entre los VIPs y el MSC Enhanced. Los VIP--

Speaker speaker\_1: ¿Cómo?

Speaker speaker\_0: Los VIP, los tres VIP y los-- el MSC Enhanced. Entre esos va a ser.

Speaker speaker\_1: Ah, okey, está bien. Este... Ya va, ya voy a verlo. ¿VIP? ¿Dónde dice VIP?

Speaker speaker\_0: Sí, VIP.

Speaker speaker\_1: Voy a leerlo y te llamo.

Speaker speaker\_0: Sí, va. Okey.

Speaker speaker\_1: Gracias. Muy amable.

Speaker speaker\_0: De nada.