

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5095316256505856-5941149566812160**

### Full Transcript

Gracias por conectarte con el ... Telenatural habla Stephanie, ¿en cómo te puedo asistir? Mira, gracias, Stephanie. Buenos días. Mira, es que yo quería saber si a mí me pidieron algún carnet o hay alguna constancia donde mi esposo nos pidió su seguridad. Ay, perdón, no te puedo escuchar bien. Ah, a ver si me, si me cambio de aquí para preguntar. Ok, ahora sí ya te estoy escuchando mejor. ¿Sí? ¿Ahí me escuchas mejor? Sí. Ok, mira, es que quiero preguntar si de pronto, eh, me pidieron algún carnet o alguna constancia donde mi esposo nos pidió su seguridad. Por mi interés, quería saber-- Quería hacer una cita médica, quería saber si, si ya no estuvieron algún documento a mi nombre. Si es que es el archivo de tu esposo, como preguntamos cuestiones de-- preguntas de seguridad, sí necesito que hable tu esposo. O que él dé permiso por el teléfono que yo pueda acceder a su archivo. Ookay. Permíteme un segundo a ver si lo puedo conectar aquí. Permíteme un segundo. Espera nada. Porque es de tu esposo, ¿verdad? ¿O es tuyo? ¿Bueno? ¿Bueno? ¿Bueno? La tenía ahí en la línea. Ajá. La línea conectado. ¿Sí alcanza a escucharlo? Sí, aló. Sí, dígallo. Ah, ¿sí le das permiso a que ella se meta a tu archivo? Por cuestiones de seguridad tenemos que requerirle tal documentación. Sí, sí. Okay. Solo te necesito-- Solo necesito tus últimos cuatro números de tu número de seguro social. Siete, tres, cero, cuatro. ¿Y con qué staffing estás? ¿Eh? ¿Con qué agencia estás trabajando? ¿Con qué agencia? Bercela. Okey, graciaaaas. ¿Y me puedes verificar tu fecha de nacimiento y, ahm, tu cumpleaños, por favor? Mi fecha de nacimiento es el 5 de octubre del mes diez de 1973. ¿Y tu nombre? Orlando Villalón. Ok. Am, la dirección, por favor. Es Spencer, cuarenta y tres, veintiséis. Ajá. Y ¿me la das completa, por favor? Con número de apartamento. ¿Tú la cambiaste en la aseguranza? ¿Es cuarenta y tres, treinta y seis, apartamento cuatro? Okey, ¿y el estado, y el estado y ciudad, por favor? Nevada, Las Vegas. Okey, si tengo cuarenta y tres, treinta y seis, Spencer Street, apartamento cuatro, ¿es así igual? Sí. Okey. Sí, sí. Okey, so, al parecer, sí tienes cobertura activa y si tienes el plan médico con tu esposa, el de visión con, con tu esposa y el plan dental. Ah, ¿necesitas que te mandemos las tarjetas o ya las tienes? Sí. No, no las tenemos. Sí, las tarjetas ¿no las tienen ahí? No, las tenemos. Si nos puede enviar eso y algún correo donde tengamos la... Sí. Okey, da-- Deje y te pongo en espera y te las envío. Ah, te iba a decir que para la tarjeta médica que es el DIC Standard, esa tarjeta normalmente no te la envían por el correo. Entonces, si quieres una física, sí, la tengo que encargar ahorita, pero de mientras te la puedo mandar por correo electrónico. ¿Quieres una física también? Sí, por favor. Y si nos la puede enviar por correo electrónico también sería fabuloso. Okey, está bien. Ah, ya no necesito hablar con él, si él está ocupado. Venga. Solamente te voy a poner en espera y te mando esas tarjetas. ¿Está bien que te lo mande al correo que está o quieres que te lo envíe a el o-- a otro correo? El de él. ¿Qué correo está? De él, orlando, su apellido, @gmail.com. ¿Orlando Villa-- Vilalón? Correcto. ¿Sí? Sí, ese era el correo de él. Sí, está

bien. Okey, permíteme- Y, ¿podrías, podrías agregar el mío también si quieres y nos lo envías a los dos? Ah, ¿cuál es? Es Luz, con zeta, H, el guion bajo... Ya, si quieres me, me, me, me puedes quitar de la línea que estoy haciendo... Vale, amor, cuél-cuelga tú allá. Okey. Okey, es Luz con zeta, H, guion bajo, S, le saco A de árbol, cero, seis, tres, arroba hotmail punto com. Okey, gracias. Entonces, l, u, z, h, guion bajo, s, a, cero, seis, tres, arroba hotmail punto com. Sí. Okey, permíteme y te lo envío. Ah, te voy a poner una espera de mientras que descargo tus tarjetas. Te agradezco. Ah, también, ¿ya tienes la dental y la de visión o todavía no? No, nada, no tenemos nada. Okey, ah, ahorita te las, las encargo. Permíteme. Está bien. ¿Qué es eso? ¿Qué es eso? ¿Qué es eso? Ok, ya te las acabo de enviar. Mm, ¿puedes verificar que lo has recibido? Va a llegar un correo que dice info@benefitsandcard.com. Ok. Y también acabo de ordenar esas tarjetas. Perfecto. En- en como siete a diez días laborables. Ah, ok, ok. No incluyendo los fines de semana. Mm, me la hice la dirección... Esperame, que aquí está. ¿Info? ¿Ahí dejaste? Sí, correcto. Info@benefitsandcard.com. La de visión va a decir Vision, la médica va a decir APL y la dental va a decir Carrington. Esperame un poquito, que veo que bajan. Ra- en la imagen, Visión Hablando y esposa, déjame ver. So, la médica va a decir APL, American Public Life. Esa es las médicas. Déjame ver si puedo... No, no. No puedo. No, en verdad que sí yo... No, no, me abre el archivo, pero... Ok, déjame ver, porque aquí está. Visión Hablando American Click. Inscripción... Employee... Ah, pero no aparece mi nombre, solamente dice: "Y esposa". No importa que mi nombre no esté. No, no importa. Entonces, tú estás como dependiente. Ya cuando ellos abran eso, vas a salir tú. Pero en la tarjeta solo va a decir el nombre de tu marido. Ah, ok, perfecto, no importa. O sea, si yo voy al médico y paso eso, ¿me atienden? ¿Me atienden? Correcto. Sí, señora. Ok. Ahí te tenemos en el sistema como dependiente. Y él tiene plan para empleado y esposa. Que ahí puedes salir- Ok. Ah, perfecto. Ah, te iba a preguntar... Eh... tengo una persona que quiere sacar también un seguro de salud, pero él no está, él no está con ninguna empresa. ¿Él lo puede hacer con ustedes o...? No, porque estos, estos, ah, los-- estos planes... Nosotros somos los administradores de beneficios de diferen-diferentes agencias de la nación. Ah, si él trabaja para Marcella Caro... No. Podríamos ver si es elegible, pero tiene que estar en la lista de las agencias que nosotros administramos, porque no administramos todas las agencias, algunas. Ok. Y tiene que estar trabajando con una de esas agencias, porque les están viniendo deducciones semanales del cheque específicamente para mantener los planes activos. Tendría que estar una con una de las agencias con los que nosotros trabajamos. Y dos, sí tendría que estar activo trabajando. Ah, ok, perfecto. Como le van a hacer deducciones semanales. Mhm. Mhm. Ok. Ah, tengo aquí otra pregunta. Dice: "End of the caring ", ¿caring huh? La dental, pero solamente dice Hablando y ya, ¿no? Dice: "Coverage individual". En español es-- No aparece "y esposa". ¿No pasa nada? No, no pasa nada, que s-- aquí me sale dental, empleado y esposa por seis dólares y noventa y nueve centavos semanales. Oh... So, todos esos van a decir solamente el nombre de él, pero él tiene un dependiente que eres tú- Ah, ok. Porque tiene planes para empleado y esposa. Ok, perfecto. Perfecto, te agradezco- Para el plan médico no requiere que te mantengas en la red. Puedes utilizar proveedores afuera de la red siempre y cuando ellos acepten esa aseguranza. Ok, eso es APL- American Public. Sí, ese es de la tarjeta. Y él entró hoy. Ok, perfecto, te agradezco. Muy amable. Bueno, que tengas un buen día. Si tienes preguntas, estamos abiertos de ocho a.m. a ocho p.m., tiempo este, lunes a viernes. Ok, perfecto. Muchísimas gracias, muy amable. De nada, que tengas un buen día. Gracias.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por conectarte con el ... Telenatural habla Stephanie, ¿en cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Mira, gracias, Stephanie. Buenos días. Mira, es que yo quería saber si a mí me pidieron algún carnet o hay alguna constancia donde mi esposo nos pidió su seguridad.

Speaker speaker\_0: Ay, perdón, no te puedo escuchar bien.

Speaker speaker\_1: Ah, a ver si me, si me cambio de aquí para preguntar.

Speaker speaker\_0: Ok, ahora sí ya te estoy escuchando mejor.

Speaker speaker\_1: ¿Sí? ¿Ahí me escuchas mejor?

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok, mira, es que quiero preguntar si de pronto, eh, me pidieron algún carnet o alguna constancia donde mi esposo nos pidió su seguridad. Por mi interés, quería saber-- Quería hacer una cita médica, quería saber si, si ya no estuvieron algún documento a mi nombre.

Speaker speaker\_0: Si es que es el archivo de tu esposo, como preguntamos cuestiones de-- preguntas de seguridad, sí necesito que hable tu esposo. O que él dé permiso por el teléfono que yo pueda acceder a su archivo.

Speaker speaker\_1: Oookay. Permíteme un segundo a ver si lo puedo conectar aquí. Permíteme un segundo. Espera nada.

Speaker speaker\_0: Porque es de tu esposo, ¿verdad? ¿O es tuyo? ¿Bueno? ¿Bueno? ¿Bueno?

Speaker speaker\_1: La tenía ahí en la línea.

Speaker speaker\_0: Ajá.

Speaker speaker\_1: La línea conectado. ¿Sí alcanza a escucharlo?

Speaker speaker\_0: Sí, aló.

Speaker speaker\_2: Sí, dígalos.

Speaker speaker\_0: Ah, ¿sí le das permiso a que ella se meta a tu archivo? Por cuestiones de seguridad tenemos que requerirle tal documentación.

Speaker speaker\_2: Sí, sí.

Speaker speaker\_0: Okay. Solo te necesito-- Solo necesito tus últimos cuatro números de tu número de seguro social.

Speaker speaker\_2: Siete, tres, cero, cuatro.

Speaker speaker\_0: ¿Y con qué staffing estás?

Speaker speaker\_2: ¿Eh?

Speaker speaker\_0: ¿Con qué agencia estás trabajando?

Speaker speaker\_1: ¿Con qué agencia?

Speaker speaker\_2: Bercela.

Speaker speaker\_0: Okey, graciaaas. ¿Y me puedes verificar tu fecha de nacimiento y, ahm, tu cumpleaños, por favor?

Speaker speaker\_2: Mi fecha de nacimiento es el 5 de octubre del mes diez de 1973.

Speaker speaker\_0: ¿Y tu nombre?

Speaker speaker\_2: Orlando Villalón.

Speaker speaker\_0: Ok. Am, la dirección, por favor.

Speaker speaker\_2: Es Spencer, cuarenta y tres, veintiséis.

Speaker speaker\_0: Ajá. Y ¿me la das completa, por favor? Con número de apartamento.

Speaker speaker\_1: ¿Tú la cambiaste en la aseguranza? ¿Es cuarenta y tres, treinta y seis, apartamento cuatro?

Speaker speaker\_0: Okey, ¿y el estado, y el estado y ciudad, por favor?

Speaker speaker\_2: Nevada, Las Vegas.

Speaker speaker\_0: Okey, si tengo cuarenta y tres, treinta y seis, Spencer Street, apartamento cuatro, ¿es así igual?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_0: Okey.

Speaker speaker\_2: Sí, sí.

Speaker speaker\_0: Okey, so, al parecer, sí tienes cobertura activa y sí tienes el plan médico con tu esposa, el de visión con, con tu esposa y el plan dental. Ah, ¿necesitas que te mandemos las tarjetas o ya las tienes?

Speaker speaker\_1: Sí. No, no las tenemos.

Speaker speaker\_2: Sí, las tarjetas ¿no las tienen ahí?

Speaker speaker\_1: No, las tenemos. Si nos puede enviar eso y algún correo donde tengamos la... Sí.

Speaker speaker\_0: Okey, da-- Deje y te pongo en espera y te las envío. Ah, te iba a decir que para la tarjeta médica que es el DIC Standard, esa tarjeta normalmente no te la envían por el correo. Entonces, si quieres una física, sí, la tengo que encargar ahorita, pero de mientras te la puedo mandar por correo electrónico. ¿Quieres una física también?

Speaker speaker\_1: Sí, por favor. Y si nos la puede enviar por correo electrónico también sería fabuloso.

Speaker speaker\_0: Okey, está bien. Ah, ya no necesito hablar con él, si él está ocupado.

Speaker speaker\_1: Venga.

Speaker speaker\_0: Solamente te voy a poner en espera y te mando esas tarjetas. ¿Está bien que te lo mande al correo que está o quieres que te lo envíe a el o-- a otro correo? El de él.

Speaker speaker\_1: ¿Qué correo está?

Speaker speaker\_0: De él, orlando, su apellido, @gmail.com.

Speaker speaker\_1: ¿Orlando Villa-- Vilalón?

Speaker speaker\_0: Correcto.

Speaker speaker\_1: ¿Sí? Sí, ese era el correo de él. Sí, está bien.

Speaker speaker\_0: Okey, permítame-

Speaker speaker\_1: Y, ¿podrías, podrías agregar el mío también si quieres y nos lo envías a los dos?

Speaker speaker\_0: Ah, ¿cuál es?

Speaker speaker\_1: Es Luz, con zeta, H, el guion bajo...

Speaker speaker\_2: Ya, si quieres me, me, me, me puedes quitar de la línea que estoy haciendo...

Speaker speaker\_1: Vale, amor, cuél-cuelga tú allá.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_1: Okey, es Luz con zeta, H, guion bajo, S, le saco A de árbol, cero, seis, tres, arroba hotmail punto com.

Speaker speaker\_0: Okey, gracias. Entonces, l, u, z, h, guion bajo, s, a, cero, seis, tres, arroba hotmail punto com.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Okey, permítame y te lo envío. Ah, te voy a poner una espera de mientras que descargo tus tarjetas.

Speaker speaker\_1: Te agradezco.

Speaker speaker\_0: Ah, también, ¿ya tienes la dental y la de visión o todavía no?

Speaker speaker\_1: No, nada, no tenemos nada.

Speaker speaker\_0: Okey, ah, ahorita te las, las encargo. Permítame.

Speaker speaker\_1: Está bien.

Speaker speaker\_0: ¿Qué es eso?

Speaker speaker\_3: ¿Qué es eso?

Speaker speaker\_0: ¿Qué es eso? Ok, ya te las acabo de enviar. Mm, ¿puedes verificar que lo has recibido? Va a llegar un correo que dice [info@benefitsandcard.com](mailto:info@benefitsandcard.com).

Speaker speaker\_4: Ok.

Speaker speaker\_0: Y también acabo de ordenar esas tarjetas.

Speaker speaker\_4: Perfecto.

Speaker speaker\_0: En- en como siete a diez días laborables.

Speaker speaker\_4: Ah, ok, ok.

Speaker speaker\_0: No incluyendo los fines de semana.

Speaker speaker\_4: Mm, me la hice la dirección... Esperame, que aquí está. ¿Info? ¿Ahí dejaste?

Speaker speaker\_0: Sí, correcto. [Info@benefitsandcard.com](mailto:Info@benefitsandcard.com). La de visión va a decir Vision, la médica va a decir APL y la dental va a decir Carrington.

Speaker speaker\_4: Esperame un poquito, que veo que bajan.

Speaker speaker\_1: Ra- en la imagen, Visión Hablando y esposa, déjame ver.

Speaker speaker\_0: So, la médica va a decir APL, American Public Life. Esa es las médicas.

Speaker speaker\_1: Déjame ver si puedo... No, no. No puedo. No, en verdad que sí yo... No, no, me abre el archivo, pero... Ok, déjame ver, porque aquí está. Visión Hablando American Click. Inscripción... Employee... Ah, pero no aparece mi nombre, solamente dice: "Y esposa". No importa que mi nombre no esté.

Speaker speaker\_0: No, no importa. Entonces, tú estás como dependiente. Ya cuando ellos abran eso, vas a salir tú. Pero en la tarjeta solo va a decir el nombre de tu marido.

Speaker speaker\_1: Ah, ok, perfecto, no importa. O sea, si yo voy al médico y paso eso, ¿me atienden? ¿Me atienden?

Speaker speaker\_0: Correcto. Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Ahí te tenemos en el sistema como dependiente. Y él tiene plan para empleado y esposa. Que ahí puedes salir-

Speaker speaker\_1: Ok. Ah, perfecto. Ah, te iba a preguntar... Eh... tengo una persona que quiere sacar también un seguro de salud, pero él no está, él no está con ninguna empresa. ¿Él lo puede hacer con ustedes o...?

Speaker speaker\_0: No, porque estos, estos, ah, los-- estos planes... Nosotros somos los administradores de beneficios de diferen-diferentes agencias de la nación. Ah, si él trabaja para Marcella Caro...

Speaker speaker\_1: No.

Speaker speaker\_0: Podríamos ver si es elegible, pero tiene que estar en la lista de las agencias que nosotros administramos, porque no administramos todas las agencias, algunas.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Y tiene que estar trabajando con una de esas agencias, porque les están viniendo deducciones semanales del cheque específicamente para mantener los planes activos. Tendría que estar una con una de las agencias con los que nosotros trabajamos. Y dos, sí tendría que estar activo trabajando.

Speaker speaker\_1: Ah, ok, perfecto.

Speaker speaker\_0: Como le van a hacer deducciones semanales.

Speaker speaker\_1: Mhm.

Speaker speaker\_0: Mhm.

Speaker speaker\_1: Ok. Ah, tengo aquí otra pregunta. Dice: "End of the caring ", ¿caring huh? La dental, pero solamente dice Hablando y ya, ¿no? Dice: "Coverage individual". En español es-- No aparece "y esposa". ¿No pasa nada?

Speaker speaker\_0: No, no pasa nada, que s-- aquí me sale dental, empleado y esposa por seis dólares y noventa y nueve centavos semanales.

Speaker speaker\_1: Oh...

Speaker speaker\_0: So, todos esos van a decir solamente el nombre de él, pero él tiene un dependiente que eres tú-

Speaker speaker\_1: Ah, ok.

Speaker speaker\_0: Porque tiene planes para empleado y esposa.

Speaker speaker\_1: Ok, perfecto. Perfecto, te agradezco-

Speaker speaker\_0: Para el plan médico no requiere que te mantengas en la red. Puedes utilizar proveedores afuera de la red siempre y cuando ellos acepten esa aseguranza.

Speaker speaker\_1: Ok, eso es APL- American Public.

Speaker speaker\_0: Sí, ese es de la tarjeta. Y él entró hoy.

Speaker speaker\_1: Ok, perfecto, te agradezco. Muy amable.

Speaker speaker\_0: Bueno, que tengas un buen día. Si tienes preguntas, estamos abiertos de ocho a.m. a ocho p.m., tiempo este, lunes a viernes.

Speaker speaker\_1: Ok, perfecto. Muchísimas gracias, muy amable.

Speaker speaker\_0: De nada, que tengas un buen día.

Speaker speaker\_1: Gracias.