

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5463103277318144-472127088808448**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con ?????? Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Gracias por comunicarte con ?????? Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Ajá. Hello? Hello?, ¿cómo te puedo ayudar? Ok, yo, yo, yo tengo una tarjeta, tarjeta para hospital, porque ?????? OK. Am, ¿con qué ha-- dijiste con HSS? Ajá. OK. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número c-- de Seguro Social? Mi nombre es ?????? So, necesit- Cuatro, siete- Ajá. Ajá, te jodo. Los al-- los últimos cuatro. Ok. Ocho, nueve, seis, ocho. ¿Y tu nombre? Eh, Gradimi Pierre. Gradimi Pierre. Ok, gracias. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Ok, this one, eh, uno, cero, ocho, siete. ?????? Apartar two, two, seven. Ok, so, ¿uno, cero, ocho, siete dijiste? Ajá. Uno, cero, nueve, siete. Número, eh, apartar. Ok, gracias. Y I-- eh, la ciudad y el estado. ¿Ah? Wait. Ajá. Am, y la ciudad y el estado. ¿Body contacta? ¿Hello? Hello? Sí. ¿Me puedes dar el estado? ¿Que quiere ahora? No entiendo. Hello? El estado, el, el... Permíteme. Nacimiento? Ajá. Yeah, this is, this is. Holando. Permíteme. Okay, perfecto. Estado, ¿en qué estado estás de tu dirección? Holan-holan-holando, Florida. Ok, gracias. Am, y tu fecha de nacimiento, ¿cuál es? Eh, cero, dos, veinticuatro- Ajá. Uno, nueve, nueve, cinco. Gracias. Tu número de teléfono todavía es cuatro, cero, siete, dos, cuatro, uno... No, no, yo tengo una, eh, otro, cuatro, siete. ¿Nueve, nueve, diecisiete? No. Cuatro, cero, siete... Okay. ¿Cuál es? Cuatro, cero, siete, ocho, seis, seis. Y, eh, cincuenta, cincuenta y dos, diecinueve. ¿Cincuenta y dos, nueve, nueve? No, diecinueve, uno, nueve. Diecinueve, ok, gracias. Luego, pa' tu correo electrónico tengo tu primer nombre, apellido, nueve, nueve, cinco, arroba gmail punto com. ¿Eso está correcto? No, yo cambié a otro. Ok. ¿Cuál es? Ajá. Eh, Pierre Gradimir. Ajá. Tres, dos... Tres, tres, tres, dos, nueve. ¿Tres, tres, dos, nueve? No. Tres, dos, nueve. Yes. Tres, dos, nueve. Ok. arroba gmail punto com? Sí, yes. Sí, gracias. Ok, so, ¿te quieres inscribir a Beneficios Médicos con HSS? Yes, please. Ok. ¿Quieres que te explique los planes? Am, no sé si gustarías que te mandara el guía de beneficios. Ese guía tiene todos los precios de los planes y también, am, cuánto te saldría, si es que eliges dependes. ¿Quieres que te lo mande al correo electrónico que me brindaste? Ok, ok. Eh, ¿después de cuántos días? ¿Cómo así? Perdón. ¿Después cuántos días yo t- yo tengo tarjeta? ¿Después cuántos días? So, tú ahorita no tienes beneficios. So, no, no tendrías que tener una tarjeta. Que es lo- No, eh... No, no, no. Eh, yo esperar veintitrés de noviembre, yo tengo un año. Eh, dígame, ¿después cuánto tiempo día yo tengo? ¿Me puedes re- decir eso? El beneficio, tarjeta. Oh, ¿cuántos días tienes para inscribirte? Am... Ok. Tienes hasta el 27 de noviembre para inscribirte, pero si quieres ya te puedes inscribir ahorita. No, ahó- ahó- ahora, ahora voy a esperar, esperarte, espera tu tarjeta. Es que no, no vas a tener una tarjeta ahorita porque no estás inscrito en nada. Eso es lo que te estoy tratando de decir. Si ahorita no tienes

beneficios, sí puedes inscribirte a Beneficios y ya cuando te empiezan a hacer la deducción, dependiendo cuál es el que elijas, eh, esa semana...Luego ya vas a tener tarjeta, pero ahorita n-- no tienes ninguna, ningún beneficio médico. Okey, okey, okey. ¿Yo- yo llevo cuánto, cuánto tiempo? Solo son por pena de... Ah, ah, ahorita no tienes beneficios, tienes hasta el veintisiete de este mes para inscribirte, si es que te quieres... Ah, pero si gustas te los puedo explicar. Ajá. ¿Quieres que te los explique? Sí. Okey. So, ellos ofrecen diferentes planes dependiendo cuántos elijas y dependiendo cuáles es cuánto te sale la deducción de tu cheque para estos planes médicos. El primer plan que te voy a explicar es un plan preventivo que solo son pa visitas preventivas. So, este se llama el Stay Healthy, MC TeleRx. So, ese plan es un plan preventivo y solo te va a cubri-- cubrir visitas preventivas como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de este de cáncer, am, y hasta algunas consultas. Requiere que te mantengas en la red al cien por ciento para que sí te cubra y ofrece beneficios para mi-- medicamentos preventivos con la ??????y algo que se llama Free RX, que te da acceso a medicamentos genéricos por un precio más barato. También ofrece el Virtual Urgent Care, que te da acceso a visitas virtuales con proveedores médicos. Pero como dije, el Stay Healthy, MC TeleRx solamente es un plan preventivo, so no va a cubrir ninguna visita al doctor si estás enfermo, hospital si te lastimas, sala de emergencia, urgent care ni cirugías. Ese es solo preventivo, ¿okey? Si fueras a escoger el Stay Healthy, MC TeleRx para empleados solamente sería una deducción de quince dólares y sesenta y cinco centavos. Ya si eliges empleado y como tu esposa, sería veinte dólares y cincuenta y cinco centavos. Si fueras a elegir el plan preventivo para empleado de niños- Sería veintiún dólares. ¿De dos? Mhm. Ajá. Okey, no entiendo. ¿Okey? Okey- Yo quiero una ??????. Hola, hola. Yo quiero, ¿esta tarjeta, sí o no? Es que no entiendo lo que- me preguntas. ¿Qué tarjeta? ¿Qué tarjeta? No oigo. So, tú, tú no estás inscrito en ningún plan médico. So, no te va a llegar ninguna tarjeta si no estás inscrito. En estos momentos te puedes inscribir a un plan médico. Ya cuando ellos- Okey. Te empiezan a hacer la deducción de tu cheque para ese plan específico, ya el próximo lunes cuando tengas, am, cobertura activa, es cuando te llegan tus tarjetas. Pero... Okey. Ahorita no te va a llegar nada porque no estás inscrito en nada. Okey, okey. Espera un momento, por ahí veo . ¿Qué dice? Espera, espera. ¿Okey? Ve, ve qué dice. Eh, ??????????. Okey, okey, okey, okey. ¿Qué dices? ????????? Ah, bye, bye. Eh. Okey, escucha. Ajá. Pero yo califico para full, full dental, full dental . ¿Okey? Mmm, no, déjame, déjame revisar. Eh, eh, ah, eh, yo califiqué por full, por full dental. So, el plan dental para empleados es de tres dólares y treinta y ocho centavos. Ningún plan es gratis. Gratis, no, no? No, todos esos planes médicos tienen sus precios y deducciones. Por eso dije al principio de la llamada, dependiendo cuántos elijas y cuáles sean, es cuánto te sale la deducción de tu cheque. Pero no te los dan de gratis, tú los pagas. ¿Se los pagan? Sí, tú los pagas de tu cheque. Ellos te... So, si tú agarras el plan dental para empleado solamente, ese tiene el precio de tres dólares y treinta y ocho centavos. Lo de tu cheque cada semana van a agarrar tres dólares y treinta y ocho centavos para ese plan dental. Por eso digo que no estás inscrito en nada y por eso no te va a llegar ninguna tarjeta ahorita. Okey, okey. Ese, ese, escribirme yo, e-e-escribirme yo, eh, eh, yo califica para servicio gratito de la dental, eh, visión. Los empleados inscribe para esto de servicio grati-- gratuito. No es gratis. No. ;Oh! Okey, okey, okey. No es gratis. Ya estos serían deducciones de tu cheque. Ninguno de los planes son gratis. Okey, okey. Cuando tú llega en, en trabajo, yo me voy a hablar con... con supervisor, porque mi supervisor escribirme. Okey, yo vi un mensaje ahora. Solo- Ok, am,

¿quieres que te... guía de beneficia que tiene todos los planes y sus precios? Porque yo te lo puedo mandar a tu correo electrónico. Tienes hasta el 27 de noviembre para hacer una elección y poder inscribirte. Ya si te pasas del 27 de noviembre- No, no. No te puedes inscribir. Me habla conmigo cuando llega veintisiete. No, nada más. Antes 27 de noviembre. Sí, exacto. So, tienes que llamar antes del 27, porque si llamas a- Sí. Si llamas después, ya no puedes inscribirte. Am, los... Sí, pero como te dije, ningún plan es gratis. De los planes que ellos ofrecen, todos tienen sus precios y deducciones. Ah. Okey. Okey. Eh... ¿So, te quieres inscribir o quieres preguntarle a este...? Ese... Te quiero ins- inscribir, inscribir porque... Okey. Te he escrito- te he escrito y comprado muy bien inscrito- Okey, am. ¿Quieres que te siga explicando los planes o...? ¿O quieres que te mande el guía? El guía. ¿El guía? Sí, sí. Okey, permíteme. Te voy a poner... ¿Te puedo poner en espera? Eh, ¿tú no hablas solo español? ¿No tienes que hablar creole? No. Creole no... No? Solo inglés y español. Okey. Okey. Am, pero si quieres te mando el guía así para que lo puedas ver. Okey. Y te hago las preguntas. No problem por eso. No problem por es- Okey. ???? Disculpa, mmm, ¿puedes repetir eso? Sí, ???? Ah, eh, ??? Ah. Okey, okey. Espera, espera, esper- Con, con, con un par de cositas en la llamada. Hello? Sí, señor. Pero sin human. Pa' tu vitalidad. ¿Cuánto cuesta la llamada? . La línea se ha cortado. ¿Eh? Aló. Aló. Aló.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarte con ?????? Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Gracias por comunicarte con ?????? Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Ajá. Hello?

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

Speaker speaker\_2: Ok, yo, yo, yo tengo una tarjeta, tarjeta para hospital, porque ?????? OK. Am, ¿con qué ha- dijiste con HSS? Ajá.

Speaker speaker\_1: OK. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número c- de Seguro Social?

Speaker speaker\_2: Mi nombre es ??????

Speaker speaker\_1: So, necesit-

Speaker speaker\_2: Cuatro, siete-

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Ajá, te jodo.

Speaker speaker\_1: Los al- los últimos cuatro.

Speaker speaker\_2: Ok. Ocho, nueve, seis, ocho.

Speaker speaker\_1: ¿Y tu nombre?

Speaker speaker\_2: Eh, Gradimi Pierre. Gradimi Pierre.

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

Speaker speaker\_2: Ok, this one, eh, uno, cero, ocho, siete. ?????? Apartar two, two, seven.

Speaker speaker\_1: Ok, so, ¿uno, cero, ocho, siete dijiste?

Speaker speaker\_2: Ajá. Uno, cero, nueve, siete. Número, eh, apartar.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias. Y l-- eh, la ciudad y el estado.

Speaker speaker\_2: ¿Ah? Wait. Ajá.

Speaker speaker\_1: Am, y la ciudad y el estado.

Speaker speaker\_2: ¿Body contacta? ¿Hello? Hello?

Speaker speaker\_1: Sí. ¿Me puedes dar el estado?

Speaker speaker\_2: ¿Que quiere ahora? No entiendo. Hello?

Speaker speaker\_1: El estado, el, el... Permíteme.

Speaker speaker\_2: Nacimiento? Ajá. Yeah, this is, this is. Holando.

Speaker speaker\_1: Permíteme.

Speaker speaker\_2: Okay, perfecto.

Speaker speaker\_1: Estado, ¿en qué estado estás de tu dirección?

Speaker speaker\_2: Holan-holan-holando, Florida.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias. Am, y tu fecha de nacimiento, ¿cuál es?

Speaker speaker\_2: Eh, cero, dos, veinticuatro-

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Uno, nueve, nueve, cinco.

Speaker speaker\_1: Gracias. Tu número de teléfono todavía es cuatro, cero, siete, dos, cuatro, uno...

Speaker speaker\_2: No, no, yo tengo una, eh, otro, cuatro, siete.

Speaker speaker\_1: ¿Nueve, nueve, diecisiete?

Speaker speaker\_2: No. Cuatro, cero, siete...

Speaker speaker\_1: Okay. ¿Cuál es?

Speaker speaker\_2: Cuatro, cero, siete, ocho, seis, seis. Y, eh, cincuenta, cincuenta y dos, diecinueve.

Speaker speaker\_1: ¿Cincuenta y dos, nueve, nueve?

Speaker speaker\_2: No, diecinueve, uno, nueve.

Speaker speaker\_1: Diecinueve, ok, gracias. Luego, pa' tu correo electrónico tengo tu primer nombre, apellido, nueve, nueve, cinco, arroba gmail punto com. ¿Eso está correcto?

Speaker speaker\_2: No, yo cambié a otro.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Cuál es?

Speaker speaker\_2: Ajá. Eh, Pierre Gradimir.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Tres, dos... Tres, tres, tres, dos, nueve.

Speaker speaker\_1: ¿Tres, tres, dos, nueve?

Speaker speaker\_2: No. Tres, dos, nueve. Yes.

Speaker speaker\_1: Tres, dos, nueve. Ok. arroba gmail punto com?

Speaker speaker\_2: Sí, yes.

Speaker speaker\_1: Sí, gracias. Ok, so, ¿te quieres inscribir a Beneficios Médicos con HSS?

Speaker speaker\_2: Yes, please.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Quieres que te explique los planes? Am, no sé si gustarías que te mandara el guía de beneficios. Ese guía tiene todos los precios de los planes y también, am, cuánto te saldría, si es que eliges dependes. ¿Quieres que te lo mande al correo electrónico que me brindaste?

Speaker speaker\_2: Ok, ok. Eh, ¿después de cuántos días?

Speaker speaker\_1: ¿Cómo así? Perdón.

Speaker speaker\_2: ¿Después cuántos días yo t- yo tengo tarjeta? ¿Después cuántos días?

Speaker speaker\_1: So, tú ahorita no tienes beneficios. So, no, no tendrías que tener una tarjeta. Que es lo-

Speaker speaker\_2: No, eh... No, no, no. Eh, yo esperar veintitrés de noviembre, yo tengo un año. Eh, dígame, ¿después cuánto tiempo día yo tengo?

Speaker speaker\_1: ¿Me puedes re- decir eso?

Speaker speaker\_2: El beneficio, tarjeta.

Speaker speaker\_1: Oh, ¿cuántos días tienes para inscribirte? Am...

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Tienes hasta el 27 de noviembre para inscribirte, pero si quieres ya te puedes inscribir ahorita.

Speaker speaker\_2: No, ahó- ahó- ahora, ahora voy a esperar, esperarte, espera tu tarjeta.

Speaker speaker\_1: Es que no, no vas a tener una tarjeta ahorita porque no estás inscrito en nada. Eso es lo que te estoy tratando de decir. Si ahorita no tienes beneficios, sí puedes inscribirte a Beneficios y ya cuando te empiezan a hacer la deducción, dependiendo cuál es el que elijas, eh, esa semana... Luego ya vas a tener tarjeta, pero ahorita n-- no tienes ninguna, ningún beneficio médico.

Speaker speaker\_2: Okey, okey, okey. ¿Yo- yo llevo cuánto, cuánto tiempo?

Speaker speaker\_1: Solo son por pena de... Ah, ah, ahorita no tienes beneficios, tienes hasta el veintisiete de este mes para inscribirte, si es que te quieres... Ah, pero si gustas te los puedo explicar.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: ¿Quieres que te los explique?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Okey. So, ellos ofrecen diferentes planes dependiendo cuántos elijas y dependiendo cuáles es cuánto te sale la deducción de tu cheque para estos planes médicos. El primer plan que te voy a explicar es un plan preventivo que solo son pa visitas preventivas. So, este se llama el Stay Healthy, MC TeleRx. So, ese plan es un plan preventivo y solo te va a cubrir-- cubrir visitas preventivas como una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de este de cáncer, am, y hasta algunas consultas. Requiere que te mantengas en la red al cien por ciento para que sí te cubra y ofrece beneficios para mi-- medicamentos preventivos con la ??????y algo que se llama Free RX, que te da acceso a medicamentos genéricos por un precio más barato. También ofrece el Virtual Urgent Care, que te da acceso a visitas virtuales con proveedores médicos. Pero como dije, el Stay Healthy, MC TeleRx solamente es un plan preventivo, so no va a cubrir ninguna visita al doctor si estás enfermo, hospital si te lastimas, sala de emergencia, urgent care ni cirugías. Ese es solo preventivo, ¿okey? Si fueras a escoger el Stay Healthy, MC TeleRx para empleados solamente sería una deducción de quince dólares y sesenta y cinco centavos. Ya si eliges empleado y como tu esposa, sería veinte dólares y cincuenta y cinco centavos. Si fueras a elegir el plan preventivo para empleado de niños- Sería veintiún dólares.

Speaker speaker\_2: ¿De dos?

Speaker speaker\_1: Mhm.

Speaker speaker\_2: Ajá. Okey, no entiendo. ¿Okey? Okey- Yo quiero una ??????. Hola, hola. Yo quiero, ¿esta tarjeta, sí o no?

Speaker speaker\_1: Es que no entiendo lo que- me preguntas. ¿Qué tarjeta? ¿Qué tarjeta?

Speaker speaker\_2: No oigo.

Speaker speaker\_1: So, tú, tú no estás inscrito en ningún plan médico. So, no te va a llegar ninguna tarjeta si no estás inscrito. En estos momentos te puedes inscribir a un plan médico. Ya cuando ellos-

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_1: Te empiezan a hacer la deducción de tu cheque para ese plan específico, ya el próximo lunes cuando tengas, am, cobertura activa, es cuando te llegan tus tarjetas. Pero...

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_1: Ahorita no te va a llegar nada porque no estás inscrito en nada.

Speaker speaker\_2: Okey, okey. Espera un momento, por ahí veo . ¿Qué dice? Espera, espera. ¿Okey? Ve, ve qué dice. Eh, ??????????. Okey, okey, okey, okey. ¿Qué dices? ????????. Ah, bye, bye. Eh. Okey, escucha.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Pero yo califico para full, full dental, full dental . ¿Okey?

Speaker speaker\_1: Mmm, no, déjame, déjame revisar.

Speaker speaker\_2: Eh, eh, ah, eh, yo califiqué por full, por full dental.

Speaker speaker\_1: So, el plan dental para empleados es de tres dólares y treinta y ocho centavos. Ningún plan es gratis.

Speaker speaker\_2: Gratis, no, no?

Speaker speaker\_1: No, todos esos planes médicos tienen sus precios y deducciones. Por eso dije al principio de la llamada, dependiendo cuántos elijas y cuáles sean, es cuánto te sale la deducción de tu cheque. Pero no te los dan de gratis, tú los pagas.

Speaker speaker\_2: ¿Se los pagan?

Speaker speaker\_1: Sí, tú los pagas de tu cheque. Ellos te... So, si tú agarras el plan dental para empleado solamente, ese tiene el precio de tres dólares y treinta y ocho centavos. Lo de tu cheque cada semana van a agarrar tres dólares y treinta y ocho centavos para ese plan dental. Por eso digo que no estás inscrito en nada y por eso no te va a llegar ninguna tarjeta ahorita.

Speaker speaker\_2: Okey, okey. Ese, ese, escribirme yo, e-e-escribirme yo, eh, eh, yo califica para servicio gratis de la dental, eh, visión. Los empleados inscribe para esto de servicio gratis-- gratuito.

Speaker speaker\_1: No es gratis.

Speaker speaker\_2: No. ¡Oh! Okey, okey, okey.

Speaker speaker\_1: No es gratis. Ya estos serían deducciones de tu cheque. Ninguno de los planes son gratis.

Speaker speaker\_2: Okey, okey. Cuando tú llega en, en trabajo, yo me voy a hablar con... con supervisor, porque mi supervisor escribirme. Okey, yo vi un mensaje ahora. Solo-

Speaker speaker\_1: Ok, am, ¿quieres que te... guía de beneficia que tiene todos los planes y sus precios? Porque yo te lo puedo mandar a tu correo electrónico. Tienes hasta el 27 de noviembre para hacer una elección y poder inscribirte. Ya si te pasas del 27 de noviembre- No, no. No te puedes inscribir.

Speaker speaker\_2: Me habla conmigo cuando llega veintisiete. No, nada más. Antes 27 de noviembre.

Speaker speaker\_1: Sí, exacto. So, tienes que llamar antes del 27, porque si llamas a-

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Si llamas después, ya no puedes inscribirte. Am, los... Sí, pero como te dije, ningún plan es gratis. De los planes que ellos ofrecen, todos tienen sus precios y deducciones.

Speaker speaker\_2: Ah. Okey. Okey. Eh...

Speaker speaker\_1: ¿So, te quieres inscribir o quieres preguntarle a este...? Ese...

Speaker speaker\_2: Te quiero ins-- inscribir, inscribir porque...

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_2: Te he escri-- te he escrito y comprado muy bien inscribido-

Speaker speaker\_1: Okey, am. ¿Quieres que te siga explicando los planes o...? ¿O quieres que te mande el guía?

Speaker speaker\_2: El guía.

Speaker speaker\_1: ¿El guía?

Speaker speaker\_2: Sí, sí.

Speaker speaker\_1: Okey, permíteme. Te voy a poner... ¿Te puedo poner en espera?

Speaker speaker\_2: Eh, ¿tú no hablas solo español? ¿No tienes que hablar creole? No.

Speaker speaker\_1: Creole no...

Speaker speaker\_2: No?

Speaker speaker\_1: Solo inglés y español.

Speaker speaker\_2: Okey. Okey.

Speaker speaker\_1: Am, pero si quieres te mando el guía así para que lo puedas ver.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_1: Y te hago las preguntas.

Speaker speaker\_2: No problem por eso. No problem por es-- Okey. ?????

Speaker speaker\_1: Disculpa, mmm, ¿puedes repetir eso?

Speaker speaker\_2: Sí, ???? Ah, eh, ??. Ah. Okey, okey. Espera, espera, esper-- Con, con, con un par de cositas en la llamada. Hello?

Speaker speaker\_1: Sí, señor.

Speaker speaker\_2: Pero sin human. Pa' tu vitalidad. ¿Cuánto cuesta la llamada? . La línea se ha cortado. ¿Eh? Aló. Aló. Aló.