

## **Transcript: Estefania**

**Acevedo-5572189312466944-5428864240533504**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con Benefits in a Card, habla Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir? Hola, buenos días. Hola, buenos días. Eh, estoy comunicada ¿con quién? Con Stephanie de Benefits in a Card. Eh, bueno, creo que es el número que-- no sé, estoy afiliada... Es que me dieron cuatro números, entonces no sé a cuál es el que tengo que llamar. ¿Cómo verificamos si... si es este el que tengo que llamar? ¿Cómo te puedo ayudar? Perdón, eh, mmm, no entiendo. O sea, no sé cuál nu-- Me dieron cuatro números y- Sí, pero que- Pero ¿para qué? Nosotras somos los administradores de beneficios de salud para las agencias de empleo. Bueno, yo estoy en, en... Yo estoy inscrita allí y quiero saber cómo agarrar una cita. Okey, um, so nosotros solo somos los que te inscribimos a Beneficios. ¿Estás buscando el, el número para los proveedores? Sí, para odontología. Porque los otros nú-- Este número no es el que llamas para hacer citas del doctor. ¿Y cuáles? Em, em, okey, primero tengo que ver qué planes tienes. Em, ¿con qué agencia temporal estás? HSS. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu...? ¿De qué? ¿Cuáles son los últimos cuatro de tu número de seguro? Eh, bueno, necesito ver una tarjeta. Donde dice grupo. No, ¿qué, qué son los cuatro últimos números de tu número de seguro social? Diecio-- Del socia. Mm-hmm. Es siete, ocho, ocho, siete. ¿Y tu nombre y apellido? Andreina Hernández. Y por cuestiones de seguridad necesito que me verifiques tu dirección y tu fecha de nacimiento. Bueno, la dirección no, que sí la cambiaron. Eh, diez, siete, doce, Hobby Circle. Fecha de nacimiento, cero, nueve, cero, seis, ocho, dos. ¿Y es una casa o apartamento? Apartamento tres, cero, cinco. Okey, um, ¿tu número sigue siendo nueve, cero, seis, diecinueve, ochenta y dos... cuatro, cero, siete, seis-Cuatro, cero, nueve, siete, cuatro, seis? Sí. Okey, y luego tengo a-hernandez406@hotmail.com, ¿eso sigue correcto? Sí. Okey. Um, so parece que no tienes cobertura activa. So, no tienes cobertura activa con HSS. So, no te puedo asignar un número- Aquí tengo yo la tarjeta. ¿Y qué es lo que dice la tarjeta? Ah? ¿Qué es lo que dice la tarjeta? No, la tarjeta de su-- del supuesto seguro. ???? Sí, pero- con HSS. No tienes- ¿Cómo? Ningún beneficio. No tienes ningún beneficio, pero en estos momentos te podrías inscribir a Beneficios. Pero no tienes en este momento beneficios activos. Sí, te podrías inscribir porque están en su temporada de inscripción abierta como compañía, que se acaba el 27 de noviembre. So, sí calificas para inscribirte a Beneficios, pero en estos momentos no tienes. Si es que te quieres inscribir, lo podemos hacer ahorita, pero no tienes ningún seguro activo. Mierda, ¿entonces a qué seguro me he inscrito yo el año pasado y por qué tengo-- me llegó esta tarjeta, entonces? Bueno, es que no sé qué es lo que dice la tarjeta. Eh, dice HSS, Empleo ID, employer, sí. El nombre del empleado. Visión. Employer y children, porque yo metí a mis hijos. Mm-jum. O sea, es de la supuesta- So, tú tení-- so, tú tenías cobertura dental para empleado y, y niño y visión para empleado y niño, pero no re-recibimos pagos o

se canceló ese seguro. Porque nunca recibimos deducciones. Sí tenías activo, pero luego dejamos de recibir deducciones en el mes de agosto. Y en el... Sí. Y se canceló. So, esas tarjetas ya no te van a servir. Entonces, tengo que ver qué fue lo que pasó allá en Europa. O pues yo estuve dos meses de dinero. No, no, no, que... No, que no. No sé si fue eso. Porque tenías cobertura de, de dental y división, pero luego ya dejamos de recibir deducciones. So, cuando no recibimos deducciones... por cinco semanas, te vas a algo que se llama Cobra, pero, pues ya ese es otro departamento. Ah, y, y, pues no, no tienes cobertura activa. Si quieres inscribirte lo puedes hacer ahorita, pero tendrías que esperar hasta que te empiecen a hacer las deducciones para que tengas cobertura activa. Pero en este momento no tienes ni dental ni la de visión. ¿Quisieras inscribirte otra vez para esos planes? Sí. ¿Sí? Sí, podemos ver. Okey, ¿quieres, ah, los mismos o quieres diferentes? No, igual. Okey, so tengo el plan de dental para empleado y niño de ocho dólares y noventa y dos centavos. Y luego tengo el plan de visión para empleado y niños de cuatro dólares y cuen-- cincuenta y siete centavos. Si le das permiso a HSS que haga la deducción de trece dólares y cuarenta y nueve centavos para el plan dental y visión. Ay, otra-- una pregunta antes de... ¿Eso qué, qué es lo que me cubriría? Okey, permíteme... So, para el plan dental y el de visión... El de visión, tienes copagos en las áreas de examen de la vista, que solo tendrías que pagar diez dólares. El copago en lentes y marcos es de veinticinco dólares, y del subsidio de marcos desde ciento treinta. Y para el plan de dental, la visita preventiva te lo cubre al cien por ciento. Algo básico como la limpieza de dientes, fractura básica y rayos X también se cubre al ochenta por ciento. Tienes un máximo anual de quinientos dólares y sí tendrías que dar un deducible de cincuenta dólares para el plan de ??????Y para el plan familiar de ciento cincuenta, pero ese deducible solo se lo da una vez. Y ya, solo eso. ¿Cómo es ese plan? Cuando yo vaya tengo que dar, ¿qué, ciento cincuenta? Un deducible, sí. ¿De ciento cincuenta? Sí. El familiar es de ciento cincuenta y, si fueras a escoger el de empleado solamente, de cincuenta dólares. ¿Y eso se paga qué, una sola vez? Sí, solo una vez. O sea, ya va, si yo voy por lo menos-- si vamos los tres, mis tres-- yo y mis dos hijos, ¿ciento cincuenta por cada uno? No, solo ciento cincuenta. Por los tres. No cada uno. Le voy a preguntar bien en el trabajo y vuelvo a llamar. Ok. Ok, está bien. Gracias. Ah, recuerda que tienes hasta el... 27, ¿okey? Si es que te interesa. Okey. Gracias. De nada, que tengas un buen día. Igualmente.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarte con Benefits in a Card, habla Stephanie.  
¿Cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Hola, buenos días.

Speaker speaker\_1: Hola, buenos días.

Speaker speaker\_2: Eh, estoy comunicada ¿con quién?

Speaker speaker\_1: Con Stephanie de Benefits in a Card.

Speaker speaker\_2: Eh, bueno, creo que es el número que-- no sé, estoy afiliada... Es que me dieron cuatro números, entonces no sé a cuál es el que tengo que llamar. ¿Cómo verificamos si... si es este el que tengo que llamar?

Speaker speaker\_1: ¿Cómo te puedo ayudar? Perdón, eh, mmm, no entiendo.

Speaker speaker\_2: O sea, no sé cuál nu-- Me dieron cuatro números y-

Speaker speaker\_1: Sí, pero que- Pero ¿para qué? Nosotras somos los administradores de beneficios de salud para las agencias de empleo.

Speaker speaker\_2: Bueno, yo estoy en, en... Yo estoy inscrita allí y quiero saber cómo agarrar una cita.

Speaker speaker\_1: Okey, um, so nosotros solo somos los que te inscribimos a Beneficios. ¿Estás buscando el, el número para los proveedores?

Speaker speaker\_2: Sí, para odontología.

Speaker speaker\_1: Porque los otros nú-- Este número no es el que llamas para hacer citas del doctor.

Speaker speaker\_2: ¿Y cuáles?

Speaker speaker\_1: Em, em, okey, primero tengo que ver qué planes tienes. Em, ¿con qué agencia temporal estás?

Speaker speaker\_2: HSS.

Speaker speaker\_1: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu...?

Speaker speaker\_2: ¿De qué?

Speaker speaker\_1: ¿Cuáles son los últimos cuatro de tu número de seguro?

Speaker speaker\_2: Eh, bueno, necesito ver una tarjeta. Donde dice grupo.

Speaker speaker\_1: No, ¿qué, qué son los cuatro últimos números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_2: Diecio-- Del socia.

Speaker speaker\_1: Mm-hmm.

Speaker speaker\_2: Es siete, ocho, ocho, siete.

Speaker speaker\_1: ¿Y tu nombre y apellido?

Speaker speaker\_2: Andreina Hernández.

Speaker speaker\_1: Y por cuestiones de seguridad necesito que me verifiques tu dirección y tu fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Bueno, la dirección no, que sí la cambiaron. Eh, diez, siete, doce, Hobby Circle. Fecha de nacimiento, cero, nueve, cero, seis, ocho, dos.

Speaker speaker\_1: ¿Y es una casa o apartamento?

Speaker speaker\_2: Apartamento tres, cero, cinco.

Speaker speaker\_1: Okey, um, ¿tu número sigue siendo nueve, cero, seis, diecinueve, ochenta y dos... cuatro, cero, siete, seis- Cuatro, cero, nueve, siete, cuatro, seis?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Okey, y luego tengo a-hernandez406@hotmail.com, ¿eso sigue correcto?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Okey. Um, so parece que no tienes cobertura activa. So, no tienes cobertura activa con HSS. So, no te puedo asignar un número-

Speaker speaker\_2: Aquí tengo yo la tarjeta.

Speaker speaker\_1: ¿Y qué es lo que dice la tarjeta?

Speaker speaker\_2: Ah?

Speaker speaker\_1: ¿Qué es lo que dice la tarjeta?

Speaker speaker\_2: No, la tarjeta de su-- del supuesto seguro. ?????

Speaker speaker\_1: Sí, pero- con HSS. No tienes- ¿Cómo? Ningún beneficio. No tienes ningún beneficio, pero en estos momentos te podrías inscribir a Beneficios. Pero no tienes en este momento beneficios activos. Sí, te podrías inscribir porque están en su temporada de inscripción abierta como compañía, que se acaba el 27 de noviembre. So, sí calificas para inscribirte a Beneficios, pero en estos momentos no tienes. Si es que te quieres inscribir, lo podemos hacer ahorita, pero no tienes ningún seguro activo.

Speaker speaker\_2: Mierda, ¿entonces a qué seguro me he inscrito yo el año pasado y por qué tengo-- me llegó esta tarjeta, entonces?

Speaker speaker\_1: Bueno, es que no sé qué es lo que dice la tarjeta.

Speaker speaker\_2: Eh, dice HSS, Empleo ID, employer, sí. El nombre del empleado. Visión. Employer y children, porque yo metí a mis hijos.

Speaker speaker\_1: Mm-jum.

Speaker speaker\_2: O sea, es de la supuesta-

Speaker speaker\_1: So, tú tení-- so, tú tenías cobertura dental para empleado y, y niño y visión para empleado y niño, pero no re-recibimos pagos o se canceló ese seguro. Porque nunca recibimos deducciones. Sí tenías activo, pero luego dejamos de recibir deducciones en el mes de agosto. Y en el... Sí. Y se canceló. So, esas tarjetas ya no te van a servir.

Speaker speaker\_2: Entonces, tengo que ver qué fue lo que pasó allá en Europa. O pues yo estuve dos meses de dinero. No, no, no, que... No, que no. No sé si fue eso.

Speaker speaker\_1: Porque tenías cobertura de, de dental y división, pero luego ya dejamos de recibir deducciones. So, cuando no recibimos deducciones... por cinco semanas, te vas a algo que se llama Cobra, pero, pues ya ese es otro departamento. Ah, y, y, pues no, no tienes cobertura activa. Si quieres inscribirte lo puedes hacer ahorita, pero tendrías que esperar hasta que te empiecen a hacer las deducciones para que tengas cobertura activa. Pero en este momento no tienes ni dental ni la de visión. ¿Quisieras inscribirte otra vez para esos planes?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: ¿Sí?

Speaker speaker\_2: Sí, podemos ver.

Speaker speaker\_1: Okey, ¿quieres, ah, los mismos o quieres diferentes?

Speaker speaker\_2: No, igual.

Speaker speaker\_1: Okey, so tengo el plan de dental para empleado y niño de ocho dólares y noventa y dos centavos. Y luego tengo el plan de visión para empleado y niños de cuatro dólares y cuen-- cincuenta y siete centavos. Si le das permiso a HSS que haga la deducción de trece dólares y cuarenta y nueve centavos para el plan dental y visión.

Speaker speaker\_2: Ay, otra-- una pregunta antes de... ¿Eso qué, qué es lo que me cubriría?

Speaker speaker\_1: Okey, permíteme... So, para el plan dental y el de visión... El de visión, tienes copagos en las áreas de examen de la vista, que solo tendrías que pagar diez dólares. El copago en lentes y marcos es de veinticinco dólares, y del subsidio de marcos desde ciento treinta. Y para el plan de dental, la visita preventiva te lo cubre al cien por ciento. Algo básico como la limpieza de dientes, refractura básica y rayos X también se cubre al ochenta por ciento. Tienes un máximo anual de quinientos dólares y sí tendrías que dar un deducible de cincuenta dólares para el plan de ??????Y para el plan familiar de ciento cincuenta, pero ese deducible solo se lo da una vez. Y ya, solo eso.

Speaker speaker\_2: ¿Cómo es ese plan? Cuando yo vaya tengo que dar, ¿qué, ciento cincuenta?

Speaker speaker\_1: Un deducible, sí.

Speaker speaker\_2: ¿De ciento cincuenta?

Speaker speaker\_1: Sí. El familiar es de ciento cincuenta y, si fueras a escoger el de empleado solamente, de cincuenta dólares.

Speaker speaker\_2: ¿Y eso se paga qué, una sola vez?

Speaker speaker\_1: Sí, solo una vez.

Speaker speaker\_2: O sea, ya va, si yo voy por lo menos-- si vamos los tres, mis tres-- yo y mis dos hijos, ¿ciento cincuenta por cada uno?

Speaker speaker\_1: No, solo ciento cincuenta. Por los tres. No cada uno.

Speaker speaker\_3: Le voy a preguntar bien en el trabajo y vuelvo a llamar.

Speaker speaker\_1: Ok. Ok, está bien.

Speaker speaker\_2: Gracias.

Speaker speaker\_1: Ah, recuerda que tienes hasta el... 27, ¿okey? Si es que te interesa.

Speaker speaker\_2: Okey. Gracias.

Speaker speaker\_1: De nada, que tengas un buen día.

Speaker speaker\_2: Igualmente.