

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5598890596188160-4589722665959424**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte. Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Hola, buenas tardes, me llamo, ah, Salvador Ruedas . Ajá. ¿Cómo te puedo ayudar? Pues me gustaría en-- enrollarme en, ah, en la aseguranza médica, visión y dental. Ok, ah, ¿cuál es el nombre de la agencia que trabajas? Ah, ah... Trabajo en la... Ah, Martinsville, Virginia. AmeriStaff. ¿AmeriStaff? ¿Y cuáles son los cuatro últimos números de tu número de Seguro Social? Mmm. Setenta y dos, noventa y seis... Ok, por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? De setenta y dos, noventa y seis, sí, ah, ah... Mi fecha de nacimiento, marzo 2, 1985. Y tu dirección completa, por favor. Es tres, tres, uno... Sigla Road, ah, Ridgeway, Virginia, ah, veinticuatro, uno, cuarenta y ocho . Ok, ¿tu número sigue siendo dos, siete, seis, dos, cincuenta y dos, cincuenta y cuatro, veintitrés? Correcto.

Lg794224@Gmail.com es tu correo electrónico? Correcto. Ok, ¿en los últimos treinta días has perdido cobertura, casado, divorciado, tenido un bebé o adoptado? Ah, no, no, no, no, no, no me he casado ni nada. Ok, so, en estos momentos no te puedo inscribir a los beneficios. En la, eh... En las dos temporadas que te puedes inscribir es en los primeros treinta días de haber recibido tu- ¿Cómo? Tu primer cheque. So, en estos momentos no te puedo inscribir a los beneficios porque estás fuera de tu periodo de inscripción, am, personal y de la compañía. Ah, tu periodo personal es... son los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque- Ajá. O cuando la compañía está en periodo de inscripción como compañía entera. Pero la compañía está en... La compañía está en periodo de inscripción, por eso le estoy llamando. No, todavía no está en ese... En esos estoy ahorita. Voy a ver cuándo están en periodo de inscripción. Permíteme. Y, y entonces, ¿por qué AmeriStaff me envió esta información? Es que no lo entiendo. No, no sé. So, nosotros somos administradores de beneficios de salud de Ameri-- de muchas agencias de empleos, no trabajamos en esas agencias. So... la temporada de inscripción... Permíteme. Sigo sin entender porque-- ajá. Sigo sin entender porque la última vez que me llam-- me llamaron, digo, hablé, que fue como en octubre, noviembre, me dijeron que en diciembre iban a, a hacer el periodo de inscripción de nuevo para AmeriStaff, ah... Ok, permíteme . Sí, ellos no están en periodo de inscripción. Am, permíteme, déjame ver cuándo... Sí, so, la temporada de inscripción de AmeriStaff es en el mes de junio a agosto dos, fue entre las fechas de junio de-- diez a agosto dos. Voy a llamar de nuevo, pero, ah, ¿cómo le digo? Ah... Y parece que sí llamaste tú. Llamaste- Sí, claro que sí, llamé. He llamado. Llamaste el veinticuatro de septiembre y te dijeron también que no te podían inscribir porque estabas fuera de la inscripción de la compañía. Correcto. Pues es la única nota allí , pero no te puedo inscribir en estos momentos. Entonces, yo llamé a AmeriStaff y AmeriStaff me di-- dice: "Esta-- estamos en periodo de inscripción", pero usted me está diciendo que no. Entonces, ¿le llamo de nuevo a ellos o qué? ¿Cómo? Pues como te

digo, solo en dos ocasiones te puedes inscribir en tu periodo personal, que ya pasó, y el periodo de inscripción no estoy segura por qué te dijeron eso. Si ellos no están en la inscripción hasta el mes de junio... So, si quieres puedes hablar con ellos, pero pues yo no te puedo inscribir. Pero usted tiene un número para que le diga que yo ya he visto este número. Alguien que está- Como digo, ah, nosotros no trabajamos en esa staffing, solo somos los administradores de beneficios de salud para ellos . Pero en estos momentos no te podría inscribir. Están otra vez en periodo de inscripción, normalmente es en el mismo mes cada año, so... Probablemente sea en el mes de junio otra vez a agosto. Este año fue entre junio diez a agosto. Deme la fecha exacta porque le, le voy a hablar en- Junto, junto y me van a decir que en diciembre le pago.Ok, so... So, no te puedo dar la fecha exacta por esos motivos, porque las fechas pueden cambiar. Pero lo que sí te puedo decir es que entre la fecha de junio a agosto. Junio... A agosto. Agosto. Pero la compañía también te deja saber cuando ellos están en periodo de inscripción, eso también puedes... Mm. Ok. Bueno, muchas gracias, entonces. Sí, lo siento. Gracias, ajá. No, no, no hay problema. Voy a llamarles de nuevo, no sé por qué me... Pero si me enviaron un email con las... con la información, fíjese. Y dice: . Sí, esos son los planes. Pero ¿qué es lo que te...? ¿Qué es lo que dice de las fechas? Ah, porque como te digo- No dice nada de fechas. Sí, pues no, no sabría decirte entonces, porque esos solo son los planes que ellos ofrecen, pero no es diciéndote que estás en periodo de inscripción. Porque como te digo, solo en dos temporadas te puedes inscribir. En cuál-- en tu periodo personal, que son los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque. Y cuando la compañía... Y cuando la compañía está en inscripción como compañía entera, am, para poder inscri-bse. El último día que tú tenías era el 13 de septiembre para poder inscribirte a los beneficios. Ya después del 13 ya te tenías que esperar hasta... Ok, está bien, muchas gracias. Eh, pero tampoco dice los precios. ¿Cómo voy a saber? So, no te va a decir los precios porque tienes que llamar a inscribirte y allí es cuando te dice cuánto cuesta todo. Pero eso solo es informándote qué es lo que ellos brindan, ofrecen, pero no, no te va a decir los precios- Hasta que empieces tu inscripción. Creo que voy a hablar con él, a ver qué. Ok, está bien. De nada, que tengas un buen día.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarte. Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Hola, buenas tardes, me llamo, ah, Salvador Ruedas . Ajá.

Speaker speaker\_1: ¿Cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Pues me gustaría en-- enrollarme en, ah, en la aseguranza médica, visión y dental.

Speaker speaker\_1: Ok, ah, ¿cuál es el nombre de la agencia que trabajas?

Speaker speaker\_2: Ah, ah... Trabajo en la... Ah, Martinsville, Virginia. AmeriStaff.

Speaker speaker\_1: ¿AmeriStaff? ¿Y cuáles son los cuatro últimos números de tu número de Seguro Social?

Speaker speaker\_2: Mmm. Setenta y dos, noventa y seis...

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

Speaker speaker\_2: De setenta y dos, noventa y seis, sí, ah, ah... Mi fecha de nacimiento, marzo 2, 1985.

Speaker speaker\_1: Y tu dirección completa, por favor.

Speaker speaker\_2: Es tres, tres, uno... Sigla Road, ah, Ridgeway, Virginia, ah, veinticuatro, uno, cuarenta y ocho .

Speaker speaker\_1: Ok, ¿tu número sigue siendo dos, siete, seis, dos, cincuenta y dos, cincuenta y cuatro, veintitrés?

Speaker speaker\_2: Correcto.

Speaker speaker\_1: Lg794224@Gmail.com es tu correo electrónico?

Speaker speaker\_2: Correcto.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿en los últimos treinta días has perdido cobertura, casado, divorciado, tenido un bebé o adoptado?

Speaker speaker\_2: Ah, no, no, no, no, no, no me he casado ni nada.

Speaker speaker\_1: Ok, so, en estos momentos no te puedo inscribir a los beneficios. En la, eh... En las dos temporadas que te puedes inscribir es en los primeros treinta días de haber recibido tu-

Speaker speaker\_2: ¿Cómo?

Speaker speaker\_1: Tu primer cheque. So, en estos momentos no te puedo inscribir a los beneficios porque estás fuera de tu periodo de inscripción, am, personal y de la compañía. Ah, tu periodo personal es... son los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque-

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: O cuando la compañía está en periodo de inscripción como compañía entera.

Speaker speaker\_2: Pero la compañía está en... La compañía está en periodo de inscripción, por eso le estoy llamando.

Speaker speaker\_1: No, todavía no está en ese... En esos estoy ahorita. Voy a ver cuándo están en periodo de inscripción. Permíteme.

Speaker speaker\_2: Y, y entonces, ¿por qué AmeriStaff me envió esta información? Es que no lo entiendo.

Speaker speaker\_1: No, no sé. So, nosotros somos administradores de beneficios de salud de Ameri-- de muchas agencias de empleos, no trabajamos en esas agencias. So... la temporada de inscripción... Permíteme.

Speaker speaker\_2: Sigo sin entender porque-- ajá. Sigo sin entender porque la última vez que me llam-- me llamaron, digo, hablé, que fue como en octubre, noviembre, me dijeron que en diciembre iban a, a hacer el periodo de inscripción de nuevo para AmeriStaff, ah...

Speaker speaker\_1: Ok, permíteme . Sí, ellos no están en periodo de inscripción. Am, permíteme, déjame ver cuándo... Sí, so, la temporada de inscripción de AmeriStaff es en el mes de junio a agosto dos, fue entre las fechas de junio de-- diez a agosto dos.

Speaker speaker\_2: Voy a llamar de nuevo, pero, ah, ¿cómo le digo? Ah...

Speaker speaker\_1: Y parece que sí llamaste tú. Llamaste-

Speaker speaker\_2: Sí, claro que sí, llamé. He llamado.

Speaker speaker\_1: Llamaste el veinticuatro de septiembre y te dijeron también que no te podían inscribir porque estabas fuera de la inscripción de la compañía.

Speaker speaker\_2: Correcto.

Speaker speaker\_1: Pues es la única nota allí , pero no te puedo inscribir en estos momentos.

Speaker speaker\_2: Entonces, yo llamé a AmeriStaff y AmeriStaff me di-- dice: "Esta-- estamos en periodo de inscripción", pero usted me está diciendo que no. Entonces, ¿le llamo de nuevo a ellos o qué? ¿Cómo?

Speaker speaker\_1: Pues como te digo, solo en dos ocasiones te puedes inscribir en tu periodo personal, que ya pasó, y el periodo de inscripción no estoy segura por qué te dijeron eso. Si ellos no están en la inscripción hasta el mes de junio... So, si quieres puedes hablar con ellos, pero pues yo no te puedo inscribir.

Speaker speaker\_2: Pero usted tiene un número para que le diga que yo ya he visto este número. Alguien que está-

Speaker speaker\_1: Como digo, ah, nosotros no trabajamos en esa staffing, solo somos los administradores de beneficios de salud para ellos . Pero en estos momentos no te podría inscribir. Están otra vez en periodo de inscripción, normalmente es en el mismo mes cada año, so... Probablemente sea en el mes de junio otra vez a agosto. Este año fue entre junio diez a agosto.

Speaker speaker\_2: Deme la fecha exacta porque le, le voy a hablar en- Junto, junto y me van a decir que en diciembre le pago.

Speaker speaker\_1: Ok, so... So, no te puedo dar la fecha exacta por esos motivos, porque las fechas pueden cambiar. Pero lo que sí te puedo decir es que entre la fecha de junio a agosto.

Speaker speaker\_2: Junio...

Speaker speaker\_1: A agosto.

Speaker speaker\_2: Agosto.

Speaker speaker\_1: Pero la compañía también te deja saber cuando ellos están en periodo de inscripción, eso también puedes...

Speaker speaker\_2: Mm. Ok. Bueno, muchas gracias, entonces.

Speaker speaker\_1: Sí, lo siento.

Speaker speaker\_2: Gracias, ajá. No, no, no hay problema. Voy a llamarles de nuevo, no sé por qué me... Pero si me enviaron un email con las... con la información, fíjese. Y dice: .

Speaker speaker\_1: Sí, esos son los planes. Pero ¿qué es lo que te...? ¿Qué es lo que dice de las fechas? Ah, porque como te digo-

Speaker speaker\_2: No dice nada de fechas.

Speaker speaker\_1: Sí, pues no, no sabría decirte entonces, porque esos solo son los planes que ellos ofrecen, pero no es diciéndote que estás en periodo de inscripción. Porque como te digo, solo en dos temporadas te puedes inscribir. En cuál-- en tu periodo personal, que son los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque. Y cuando la compañía... Y cuando la compañía está en inscripción como compañía entera, am, para poder inscri-bse. El último día que tú tenías era el 13 de septiembre para poder inscribirte a los beneficios. Ya después del 13 ya te tenías que esperar hasta...

Speaker speaker\_2: Ok, está bien, muchas gracias. Eh, pero tampoco dice los precios. ¿Cómo voy a saber?

Speaker speaker\_1: So, no te va a decir los precios porque tienes que llamar a inscribirte y allí es cuando te dice cuánto cuesta todo. Pero eso solo es informándote qué es lo que ellos brindan, ofrecen, pero no, no te va a decir los precios- Hasta que empieces tu inscripción.

Speaker speaker\_2: Creo que voy a hablar con él, a ver qué.

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