

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5856774921568256-5212480988692480**

### Full Transcript

Fue otra vez, pero no me avisaron. Gracias por comunicarte con- Adiós, música. Floj- Gracias por comunicarte con Vera Eternal Health. Habla Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir? Buenas tardes, mi nombre es Yarelkis Pena Almayed. Estoy llamando porque me llegó un mensaje de texto que no entendí. ¿Qué dice el mensaje? A ver, aquí que dice: "Hubo un lapso en la cobertura en las últimas una o dos semanas debido a una deducción de nómina perdida. Llame al VIP-- al número este que estoy llamando, si desea realizar un pago". ¿Esta es la cobertura médica? Sí, de parte de tu staffing. So, suena como que no te hicieron una deducción para el cheque y para cual-- para la semana que te están texteando es porque no tienes cobertura activa, porque no se hizo un deducible del cheque. Am-- Si quieres me puedo fijar para qué semana era. Ah... ¿De qué, de qué staffing? So, nosotros somos administradores de diferentes staffings en la nación. Yo no sabría decirte cuáles, am-- Tú me tienes que decir el nombre del staffing con quien tú trabajas, porque estamos afiliados con diferentes staffings en la nación, no solamente uno. Es que... Es que en realidad en estos momentos no estoy trabajando, pero hace apenas una semana que perdí mi empleo. Oh. ¿Con quiénes estabas trabajando? Pero no-- pero no-- No tengo cobertura médica tampoco con mi staffing. No, no entendí. Yo sí tengo seguro médico, pero no es por mi empleo. Ah. Mmm, bueno, ese mensaje... ¿Seguro que no te autoinscri- inscribieron en ningún beneficio? Porque algunos de los staffings que nosotros estamos afiliados, ellos automáticamente inscriben a sus empleados nuevos en un plan. So, no sé si estabas inscrita y no lo sabías. ¿Sería Crown staffing? So, Crown participa en, en autoinscribir sus nuevos empleados en un plan que se llama el MSTLDX. Es un plan preventivo que solamente te cubre como una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs... Am-- Si perdiste tu trabajo, probablemente por eso recibiste el mensaje. Como ya no estás trabajando con ellos, no hay manera de que ellos te puedan deducir del cheque. Entonces, el plan se va a ir cancelando solo. Am-- ¿Quieres que me meta a tu cuenta solo para asegurarme? Sí, por favor. Okey. Déjame que meto... Dijiste que estabas con la Crown, ¿verdad? Sí. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Once, ochenta y siete. ¿Y tu nombre, perdón? Yarelkis Pena Almayed. Okey. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento, por favor? Trece de agosto de 1996. Dirección es nueve, nueve, veintiocho, E, seis, uno, ST, ST, St. John, Missouri, seis, cuatro, uno, tres, tres. Luego tengo tres, cuarenta y seis, cinco, veintiocho, ochenta y tres, noventa y cuatro como el número de teléfono. Sí, correcto. Ok. Sí, so, eso es lo que pasó. Am-- Como no llamaste para no ser autoinscrita en ese beneficio, empezando el ca-- el 14 de abril te inscribieron a ese beneficio. Am-- Y al parecer para esta semana no te hicieron ninguna deducción. Por eso no te llegó ese mensaje, porque no tienes cobertura activa para las-- esta semana. Pero dijiste que ya no estás trabajando con Crown. No, ya no estoy trabajando con ellos. Ah, ok. El, el

plan se cancela la quinta semana de que ellos no te daban de-- un deducible del cheque. So, si ya es que no vas a trabajar pa la quinta semana, este plan se va a cancelar solito. Am... Ok. So, ya no estás con ellos, ¿verdad? Ah. Porque si sigues con ellos, te van a seguir haciendo deducibles del cheque. Si ya no trabajas con ellos, pues se va a cancelar porque ya no va a haber manera de que te quiten del cheque. No, es que en este momento no estoy trabajando con ellos. Eh... No sé si continúo trabajando con ellos más adelante, pero en este momento no. Ok, am... ¿Quieres que lo deje como está tu archivo o quieres que ya de una vez lo cancele? Ah, sí, por favor, ¿me lo puede cancelar? Porque de todos modos tengo seguro médico y eso es un seguro que si sigo trabajando con ellos voy a pagar innecesariamente. Ok, ok. Ah, como es una cancelación, todavía te tengo que decir el proceso de las cancelaciones. Se toma siete a diez días a que las cancelaciones se procesen y siempre les tenemos que informar que después de la cancelación, porque toma tantos días a cancelar, ah, hay una posibilidad que veas una o dos deducibles de tu cheque. Si ves dos, no pasarían más de dos. Pero si ya no estás trabajando con ellos, pues no va a haber manera de que te puedan sacar del cheque. Pero todavía te tengo que dejar saber, ¿okey? ¿Esa cobertura, en caso de que yo siguiera trabajando con ellos y me quedara con ella, me sirve para, eh, el dentista? No, señora. So, el plan que tú tenías era el más básico. Solamente era un plan preventivo, so solamente te serviría como para una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, pero no te va a cubrir ninguna visita a la sala de emergencias, ni dentista, ni visión, ah, ni si vas al doctor porque te enfermaste... Solo era un plan preventivo. Sí ofrecían otros planes, como un plan dental, un plan de visión, pero te tenías que haber inscrito en los primeros treinta días de haber recibido tu pri-- tu primer cheque. Porque el plan donde te metieron automáticamente solo es el más básico. Solo es para hacerse visitas preventivas. Si es en un futuro que trabajas con Crown otra vez, ah, te dan treinta días a partir de tu primer cheque para poder inscribirte a los otros planes o, en la temporada de inscripción de la compañía, que ellos lo hacen en el mes de diciembre, también te podías inscribir, pero sí tendrías que llamar y decirles el-- qué planes quieres. Okey, entonces sí quisiera cancelar eso. Okey. Bueno, ya te lo cancelé. Solo te tenía que decir eso por, por cuestiones de seguridad de la llamada. Okey. Okey. ¿Tienes cualquier otra pregunta? Es todo, gracias. Que tengas un buen día. Bueno, gracias, igual para usted.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Fue otra vez, pero no me avisaron.

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarte con-

Speaker speaker\_0: Adiós, música. Floj-

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarte con Vera Eternal Health. Habla Stephanie.  
¿Cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Buenas tardes, mi nombre es Yarelkis Pena Almayed. Estoy llamando porque me llegó un mensaje de texto que no entendí.

Speaker speaker\_1: ¿Qué dice el mensaje?

Speaker speaker\_2: A ver, aquí que dice: "Hubo un lapso en la cobertura en las últimas una o dos semanas debido a una deducción de nómina perdida. Llame al VIP-- al número este que estoy llamando, si desea realizar un pago". ¿Esta es la cobertura médica?

Speaker speaker\_1: Sí, de parte de tu staffing. So, suena como que no te hicieron una deducción para el cheque y para cual-- para la semana que te están texteando es porque no tienes cobertura activa, porque no se hizo un deducible del cheque. Am-- Si quieres me puedo fijar para qué semana era.

Speaker speaker\_2: Ah... ¿De qué, de qué staffing?

Speaker speaker\_1: So, nosotros somos administradores de diferentes staffings en la nación. Yo no sabría decirte cuáles, am-- Tú me tienes que decir el nombre del staffing con quien tú trabajas, porque estamos afiliados con diferentes staffings en la nación, no solamente uno.

Speaker speaker\_2: Es que... Es que en realidad en estos momentos no estoy trabajando, pero hace apenas una semana que perdí mi empleo.

Speaker speaker\_1: Oh. ¿Con quiénes estabas trabajando?

Speaker speaker\_2: Pero no-- pero no-- No tengo cobertura médica tampoco con mi staffing. No, no entendí. Yo sí tengo seguro médico, pero no es por mi empleo.

Speaker speaker\_1: Ah. Mmm, bueno, ese mensaje... ¿Seguro que no te autoinscri- inscribieron en ningún beneficio? Porque algunos de los staffings que nosotros estamos afiliados, ellos automáticamente inscriben a sus empleados nuevos en un plan. So, no sé si estabas inscrita y no lo sabías.

Speaker speaker\_2: ¿Sería Crown staffing?

Speaker speaker\_1: So, Crown participa en, en autoinscribir sus nuevos empleados en un plan que se llama el MSTLDX. Es un plan preventivo que solamente te cubre como una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs... Am-- Si perdiste tu trabajo, probablemente por eso recibiste el mensaje. Como ya no estás trabajando con ellos, no hay manera de que ellos te puedan deducir del cheque. Entonces, el plan se va a ir cancelando solo. Am-- ¿Quieres que me meta a tu cuenta solo para asegurarme?

Speaker speaker\_2: Sí, por favor.

Speaker speaker\_1: Okey. Déjame que meto... Dijiste que estabas con la Crown, ¿verdad?

Speaker speaker\_2: Sí.

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

Speaker speaker\_2: Once, ochenta y siete.

Speaker speaker\_1: ¿Y tu nombre, perdón?

Speaker speaker\_2: Yarelkis Pena Almayed.

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

Speaker speaker\_2: Trece de agosto de 1996. Dirección es nueve, nueve, veintiocho, E, seis, uno, ST, ST, St. John, Missouri, seis, cuatro, uno, tres, tres.

Speaker speaker\_1: Luego tengo tres, cuarenta y seis, cinco, veintiocho, ochenta y tres, noventa y cuatro como el número de teléfono.

Speaker speaker\_2: Sí, correcto.

Speaker speaker\_1: Ok. Sí, so, eso es lo que pasó. Am-- Como no llamaste para no ser autoinscrita en ese beneficio, empezando el ca-- el 14 de abril te inscribieron a ese beneficio. Am-- Y al parecer para esta semana no te hicieron ninguna deducción. Por eso no te llegó ese mensaje, porque no tienes cobertura activa para las-- esta semana. Pero dijiste que ya no estás trabajando con Crown.

Speaker speaker\_2: No, ya no estoy trabajando con ellos.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. El, el plan se cancela la quinta semana de que ellos no te daban de-- un deducible del cheque. So, si ya es que no vas a trabajar pa la quinta semana, este plan se va a cancelar solito. Am...

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: So, ya no estás con ellos, ¿verdad?

Speaker speaker\_2: Ah.

Speaker speaker\_1: Porque si sigues con ellos, te van a seguir haciendo deducibles del cheque. Si ya no trabajas con ellos, pues se va a cancelar porque ya no va a haber manera de que te quiten del cheque.

Speaker speaker\_2: No, es que en este momento no estoy trabajando con ellos. Eh... No sé si continúo trabajando con ellos más adelante, pero en este momento no.

Speaker speaker\_1: Ok, am... ¿Quieres que lo deje como está tu archivo o quieres que ya de una vez lo cancele?

Speaker speaker\_2: Ah, sí, por favor, ¿me lo puede cancelar? Porque de todos modos tengo seguro médico y eso es un seguro que si sigo trabajando con ellos voy a pagar innecesariamente.

Speaker speaker\_1: Ok, ok. Ah, como es una cancelación, todavía te tengo que decir el proceso de las cancelaciones. Se toma siete a diez días a que las cancelaciones se procesen y siempre les tenemos que informar que después de la cancelación, porque toma tantos días a cancelar, ah, hay una posibilidad que veas una o dos deducibles de tu cheque. Si ves dos, no pasarían más de dos. Pero si ya no estás trabajando con ellos, pues no va a haber manera de que te puedan sacar del cheque. Pero todavía te tengo que dejar saber, ¿okey?

Speaker speaker\_3: ¿Esa cobertura, en caso de que yo siguiera trabajando con ellos y me quedara con ella, me sirve para, eh, el dentista?

Speaker speaker\_1: No, señora. So, el plan que tú tenías era el más básico. Solamente era un plan preventivo, so solamente te serviría como para una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, pero no te va a cubrir ninguna visita a la sala de emergencias, ni dentista, ni visión, ah, ni si vas al doctor porque te enfermaste... Solo era un plan preventivo. Sí ofrecían otros planes, como un plan dental, un plan de visión, pero te tenías que haber inscrito en los primeros treinta días de haber recibido tu pri-- tu primer cheque. Porque el plan donde te metieron automáticamente solo es el más básico. Solo es para hacerse visitas preventivas. Si es en un futuro que trabajas con Crown otra vez, ah, te dan treinta días a partir de tu primer cheque para poder inscribirte a los otros planes o, en la temporada de inscripción de la compañía, que ellos lo hacen en el mes de diciembre, también te podías inscribir, pero sí tendrías que llamar y decirles el-- qué planes quieres.

Speaker speaker\_3: Okey, entonces sí quisiera cancelar eso.

Speaker speaker\_1: Okey. Bueno, ya te lo cancelé. Solo te tenía que decir eso por, por cuestiones de seguridad de la llamada.

Speaker speaker\_3: Okey.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Tienes cualquier otra pregunta?

Speaker speaker\_3: Es todo, gracias.

Speaker speaker\_1: Que tengas un buen día.

Speaker speaker\_3: Bueno, gracias, igual para usted.