

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5864945901158400-5298181026922496**

### 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, Stephanie, ¿cómo está? Bien, gracias. ¿Cómo te puedo ayudar? Sí, mire, yo me, ah... Te estoy llamando acerca de mi... de mi seguro médico que he adquirido a través de Creative Circle. Ok. Y mi pregunta, mi pregunta es el- es la siguiente. Mire, este es el- la primera vez que yo me-- recién he podido hacer el enrollment al seguro, primer año. Mm-jm. Y he visto que en mi primer-- en mi primera semana de pago de enero se me ha cobrado todo el monto de lo que es mi póliza, cuando yo pensé que iba a ser en cuat-- en las cuatro semanas, dividido en las cuatro semanas . ¿Usted me puede ayudar con eso? Sí, me tengo que meter a tu archivo. Dijiste que estás con Creative Circle, ¿y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Son cero, nueve, siete, dos . ¿Y tu nombre completo? Es Julio Urrutia . Ok, por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Mi dirección es 1955, Charleston, Oak Circle, Lawrenceville, Georgia, trescientos cuarenta y tres. ¿Y cuál era el otro? Ah, tu fecha de nacimiento. Nacimiento es 6... 2 de junio de 1973. Ok, gracias. Luego tengo un número de teléfono como seis, siete, ocho, tres, catorce, cuarenta, setenta y cuatro. ¿Eso sí es correcto? Sí, ese es mi teléfono. Luego tengo... j-u-r-r-u-t-i-a-1973@gmail.com. Correcto, nada más. Ok, ¿qué es lo que dice la deducción? Porque yo lo que veo es que todavía no tienes cobertura, ah, todavía no hay ningún plan seleccionado. No te deberían de estar haciendo ninguna deducción porque no, no has escogido ningún plan todavía. Ahorita estás en tu período- Tengo un- Yo hice el enrollment en diciembre y yo tengo hasta mi tarjeta y aquí de, de UnitedHealthcare con el nombre de Creative Circle y mi member ID y mi group member y todo . No sé a qué se refiere usted que no estoy enrolled. Ya, eh... Yo lo que estoy viendo es que ahorita eres elegible para inscribirte a beneficios médicos, pero no hay ningún plan en tu cobertura. Muy bien, entonces tenemos un problema porque yo ya tengo mi re-- mi... ¿cómo se llama? Tengo la... el... el... la... la tarjeta de seguro en mi mano y estoy viendo en- ¿Y qué es lo que... qué es lo que decía la deducción cuando viste tu cheque? No, estoy viéndola acá online en... en el, en el cheque de ADP aparece como una deducción de beneficios y aparece "Beneficios médicos" y han deducido todo el monto de lo que he enbole. Sí, pero... pero ¿qué dice...? ¿Qué dice en tu talón de cheque? Porque como te digo, yo- Lo estoy viendo acá online. En una página. Porque... porque yo lo que veo de mi lado es que no tienes ninguna cobertura activa. Estás elegible para inscribirte a los beneficios de parte de la agencia. Ah, por eso te pregunto qué es lo que ves en tu tarifa- Es que me lo han descontado por beneficios. Porque yo de verdad que no lo puedo... Pero ¿qué es lo que dice la descripción en esa-? Beneficios, beneficios médicos. ¿Y solo dice eso? ¿No dice otra cosa? Porque puede... No. Ok, ah. Es más probable, vamos a tener que investigar porque como te digo, yo lo que estoy viendo,

estoy abriendo tu archivo y eres elegible para inscribirte en estos tiempos, am, pero no, no hay ningún plan seleccionado, ninguna nota, nadie se me ha, se ha metido a tu archivo . So, está nuevecito. En estos momentos te calificas para inscribirte, pero no veo ningún plan. So, si no... si no hay planes, no hay deducciones. Por eso es importante saber qué es lo que dice esa deducción de tu cheque. Ah, ok. Entonces, quizás cuando me... cuando me, este, enro-- he hecho el enrollment, estaba con mi, con mi plan del año pasado y ahora que he pasado a este año ya no aparece. No, eso no pasa. Eh, se hace un rollover, pero tú no tienes ninguna historial de beneficios con Creative Circle. No veo ningún beneficio que has tenido o ninguna inscripción. ¿Cómo se explicaría que he recibido el, eh, la tarjeta de, del seguro con el nombre de Creative Circle como empleado? No, no sabría decirte qué es esa tarjeta. Te digo, yo solo-- yo lo que estoy viendo en tu cuenta es que en estos momentos calificas para inscribirte a los beneficios médicos de parte de la agencia. ¿Y si yo sé el número al que puedo obtener ayuda para este tipo de cosas? Ok, ah, dame un segundo, probablemente vamos a tener que investigar. Probablemente vas a tener que mandar-Manda tu tarifa de cheque al correo electrónico que te voy a mandar para que la oficina principal investigue. Porque como te digo, pues tú piensas que te estás haciendo deducciones, pero yo veo que no tienes ni cobertura. Entonces, sí, vamos a tener que investigar para ver si sí es de parte de esta agencia o estás viendo otra cosa. Correcto. ¿OK? Am... ¿Ese es un correo electrónico bueno para enviarte esa información? Sí. Ok. Dame un segundo y te lo mando y ahorita si me puedes verificar que lo has pedido y pues allí pegas todo esa información que te va a pedir y va a tomar como unas veinticuatro horas a que te vayan a responder, ¿OK? Pero yo ahorita te mando eso. Excelente, gracias. De nada.

## 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, Stephanie, ¿cómo está?

Speaker speaker\_1: Bien, gracias. ¿Cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Sí, mire, yo me, ah... Te estoy llamando acerca de mi... de mi seguro médico que he adquirido a través de Creative Circle.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Y mi pregunta, mi pregunta es el-- es la siguiente. Mire, este es el-- la primera vez que yo me-- recién he podido hacer el enrollment al seguro, primer año.

Speaker speaker\_1: Mm-jm.

Speaker speaker\_2: Y he visto que en mi primer-- en mi primera semana de pago de enero se me ha cobrado todo el monto de lo que es mi póliza, cuando yo pensé que iba a ser en cuat-- en las cuatro semanas, dividido en las cuatro semanas . ¿Usted me puede ayudar con

eso?

Speaker speaker\_1: Sí, me tengo que meter a tu archivo. Dijiste que estás con Creative Circle, ¿y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_2: Son cero, nueve, siete, dos .

Speaker speaker\_1: ¿Y tu nombre completo?

Speaker speaker\_2: Es Julio Urrutia .

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

Speaker speaker\_2: Mi dirección es 1955, Charleston, Oak Circle, Lawrenceville, Georgia, trescientos cuarenta y tres. ¿Y cuál era el otro?

Speaker speaker\_1: Ah, tu fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Nacimiento es 6... 2 de junio de 1973.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias. Luego tengo un número de teléfono como seis, siete, ocho, tres, catorce, cuarenta, setenta y cuatro. ¿Eso sí es correcto?

Speaker speaker\_2: Sí, ese es mi teléfono.

Speaker speaker\_1: Luego tengo... j-u-r-r-u-t-i-a-1973@gmail.com.

Speaker speaker\_2: Correcto, nada más.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿qué es lo que dice la deducción? Porque yo lo que veo es que todavía no tienes cobertura, ah, todavía no hay ningún plan seleccionado. No te deberían de estar haciendo ninguna deducción porque no, no has escogido ningún plan todavía. Ahorita estás en tu período-

Speaker speaker\_2: Tengo un- Yo hice el enrollment en diciembre y yo tengo hasta mi tarjeta y aquí de, de UnitedHealthcare con el nombre de Creative Circle y mi member ID y mi group member y todo . No sé a qué se refiere usted que no estoy enrolled.

Speaker speaker\_1: Ya, eh... Yo lo que estoy viendo es que ahorita eres elegible para inscribirte a beneficios médicos, pero no hay ningún plan en tu cobertura.

Speaker speaker\_2: Muy bien, entonces tenemos un problema porque yo ya tengo mi re-- mi... ¿cómo se llama? Tengo la... el... el... la... la tarjeta de seguro en mi mano y estoy viendo en-

Speaker speaker\_1: ¿Y qué es lo que... qué es lo que decía la deducción cuando viste tu cheque?

Speaker speaker\_2: No, estoy viéndola acá online en... en el, en el cheque de ADP aparece como una deducción de beneficios y aparece "Beneficios médicos" y han deducido todo el monto de lo que he enbole.

Speaker speaker\_1: Sí, pero... pero ¿qué dice...? ¿Qué dice en tu talón de cheque? Porque como te digo, yo-

Speaker speaker\_2: Lo estoy viendo acá online. En una página.

Speaker speaker\_1: Porque... porque yo lo que veo de mi lado es que no tienes ninguna cobertura activa. Estás elegible para inscribirte a los beneficios de parte de la agencia. Ah, por eso te pregunto qué es lo que ves en tu tarifa-

Speaker speaker\_2: Es que me lo han descontado por beneficios.

Speaker speaker\_1: Porque yo de verdad que no lo puedo... Pero ¿qué es lo que dice la descripción en esa-?

Speaker speaker\_2: Beneficios, beneficios médicos.

Speaker speaker\_1: ¿Y solo dice eso? ¿No dice otra cosa? Porque puede...

Speaker speaker\_2: No.

Speaker speaker\_1: Ok, ah. Es más probable, vamos a tener que investigar porque como te digo, yo lo que estoy viendo, estoy abriendo tu archivo y eres elegible para inscribirte en estos tiempos, am, pero no, no hay ningún plan seleccionado, ninguna nota, nadie se me ha, se ha metido a tu archivo. So, está nuevecito. En estos momentos te calificas para inscribirte, pero no veo ningún plan. So, si no... si no hay planes, no hay deducciones. Por eso es importante saber qué es lo que dice esa deducción de tu cheque.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. Entonces, quizás cuando me... cuando me, este, enro-- he hecho el enrollment, estaba con mi, con mi plan del año pasado y ahora que he pasado a este año ya no aparece.

Speaker speaker\_1: No, eso no pasa. Eh, se hace un rollover, pero tú no tienes ninguna historial de beneficios con Creative Circle. No veo ningún beneficio que has tenido o ninguna inscripción.

Speaker speaker\_2: ¿Cómo se explicaría que he recibido el, eh, la tarjeta de, del seguro con el nombre de Creative Circle como empleado?

Speaker speaker\_1: No, no sabría decirte qué es esa tarjeta. Te digo, yo solo-- yo lo que estoy viendo en tu cuenta es que en estos momentos calificas para inscribirte a los beneficios médicos de parte de la agencia.

Speaker speaker\_2: ¿Y si yo sé el número al que puedo obtener ayuda para este tipo de cosas?

Speaker speaker\_1: Ok, ah, dame un segundo, probablemente vamos a tener que investigar. Probablemente vas a tener que mandar-Manda tu tarifa de cheque al correo electrónico que te voy a mandar para que la oficina principal investigue. Porque como te digo, pues tú piensas que te estás ha-haciendo deducciones, pero yo veo que no tienes ni cobertura. Entonces, sí, vamos a tener que investigar para ver si sí es de parte de esta agencia o estás viendo otra cosa.

Speaker speaker\_3: Correcto.

Speaker speaker\_1: ¿OK? Am... ¿Ese es un correo electrónico bueno para enviarte esa información?

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok. Dame un segundo y te lo mando y ahorita si me puedes verificar que lo has pedido y pues allí pegas todo esa información que te va a pedir y va a tomar como unas veinticuatro horas a que te vayan a responder, ¿OK? Pero yo ahorita te mando eso.

Speaker speaker\_3: Excelente, gracias.

Speaker speaker\_1: De nada.