

## Transcript: Estefania

**Acevedo-6020839373455360-4660830057185280**

### Full Transcript

Gracias por conectarte con ???■ Me llamo Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir? Bueno, em, es que yo quiero-- yo quisiera cancelar mi, mi plan médico y el, el dental. Okey, quieres información sobre tus planes. Em, ¿con qué staffing trabajas? Con Aliyah. Aliyah Staffing. Okey, permíteme. Porque primor-- primordialmente yo quería el de la visión, pero solamente me dieron el dental y el, el médico. Y literalmente- Okey, so tengo-- ¿Tú llamaste o cómo hiciste tu...? Sí, yo, yo llamé. ¿Llamaste? Okey. ¿So no lo pediste? Cuando llamaste. O sea, no, sí, ya, ya me lo-- o sea, ya me lo, ya me lo habían dado. Yo lo tengo. Okey. Pero yo, yo lo que querí- Déjame meterme en tu cuenta para ver tus planes. Em, ¿cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Cinco, cinco, cuatro, siete. ¿Y tu nombre? Yamilet Vega Soto. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento? Em, fecha de nacimiento, enero veintiséis del noventa y siete. Y la dirección es 1602 Brookridge, B-R-S-W, em, Decatur, Alabama, eh, treinta y cinco, seis cero uno. Yo tengo una dirección distinta. ¿Recuerdas una dirección distinta que vayamos a tener en el sistema? No sé si la de Puerto Rico, que es de Villa Ceral, número A diecinueve. Lara Puerto Rico, cero, cero, seis, seis, nueve. Okey, sí, sí, es esa. Deja y te la cambio. ¿Cuál es tu dirección actual? Dieciséis, cero, dos... Brookridge. Es que no sé decirlo bien. ¿Goodridge? Em... Sí. B-R-S-W. Em, Decatur, Alabama. Y el zip code treinta y cinco, seis, cero, uno . A esa dirección le llegaron, creo que es, si no me equivoco, unas cartas más del plan a casa de mi mamá. Okey. ¿Y cuál era esa ciudad? Perdón. Em, aquí Decatur. Ok, gracias . Ok. Luego tengo siete, ocho, siete, ocho, noventa y siete, cuarenta, treinta y cinco como número de teléfono. No, ese es el número viejo de mi mamá. Eso ya no es lo que quiero. Es el número que me estás llamando, ¿verdad? Dos, cinco, seis, dos, veintisiete, ochenta, noventa y uno. Okey. Sí. Permíteme, déjame actualizar todo porque creo que tenemos tu información de antes. Sí, yo creo que... Okey. ¿Y tu correo electrónico cuál es? Yamilet Vega Soto, nueve, gmail. Okey, también eso está mal . ¿Dijiste el número nueve? Sí. Okey. Okey. ¿Y cómo te podía ayudar? Em, es que cuando yo cogí lo de los planes médicos, em- Ajam. Yo quería el de visión también. Y solamente me dieron el dental y el médico. Y pues literalmente no lo estoy usando. Y el dental, pues como quiera me cobran demasiado por ir al dentista. A ver si lo podías sacar. Entonces, sí tienes el plan de visión. Ese te lo paga el staffing. Tú solo pagas el plan médico, que es de diecinueve y sesenta y tres a la semana, y el plan dental, y ellos te pagan el de visión, que es de dos dólares y quince centavos, pero ellos te pagan ese. Oh, yo no sabía, porque no me habían dicho... Me habían dicho... Yo había llamado, me habían dicho que no y, y, y no me lo están-- como que no, como no salen en el payment, como que no los debitaban. No sabía. Mmm. Sí, ellos, ah, ellos pagan eso. De parte del staffing, ellos pagan dos dólares y quince centavos semanales. Eso es lo que ellos pagan y tú solo pagas los veintitrés, veintisiete a la semana, que es para el plan dental y el plan médico. Tú sí

tienes tu plan de visión. ¿Tienes tu tarjeta o no? No, por eso no he ido. Ok, so, si quieres te la puedo enviar a tu correo electrónico. ¿Se puede por correo electrónico? Sí, yo te la puedo enviar por correo electrónico. Sí, por favor, a ver si puedo ir. Ah, y déjame ver hace cuánto... Sí, ahorita de mientras te la puedo enviar por correo electrónico. ¿Quieres que te mande también la dental y la médica o solo la de visión? No, solo la de visión. Yo no podría quedarme solo con la de visión, ¿verdad? Ah... Creo que... Déjame averiguar, pero creo que para que te lo paguen... No, no creo. Tienes que tener al menos algo, una cosa que... Sí, so, para que te lo paguen... Sí, déjame asegurarme, pero estoy segura que para que ellos te lo paguen tienes que tener al menos un plan que tú estás pagando. No creo que te lo den gratis. Así, sin nada. Ah, pero dejéjame asegurar. Permíteme, dame un segundo. Sí, por-- al mínimo tienes que tener una-- un plan que tú estés pagando para tener ese plan de visión gratis. Me podrías dar entonces con el dental y con el de visión? Sí, señora. ¿Quieres que te quite el de médico? ¿Ya no lo quieres? Sí, por favor. Ah... Solo que recuerda que si en el futuro cambias de opinión, siempre y si lo quieres, la única forma que puedes obtener otra vez el plan médico es en temporada de inscripción de la compañía, ¿ok? Pero antes de que lo canceles, te quiero dejar saber eso, porque para tener los planes te tienes que inscribir en temporada de inscripción. Lo puedo cancelar, pero antes que lo canceles, sí te quiero dejar saber eso. Que si es que luego, si lo quieres obtener otra vez, lo puedes hacer, pero tendría que ser hasta la temporada de inscripción de la compañía, que para ellos es en el mes de noviembre. El año pasado lo hicieron entre noviembre dieciocho a enero diez, ¿ok? Entonces, antes que lo canceles, solo te quiero dejar saber, solo para que... por si sí... siempre sí lo quieres cancelar. Está bien, sí, gra-gracias a usted. ¿Ok? Ah, y las cancelaciones, si toman siete a diez días procesar, hay una posibilidad que todavía veas una o dos deducciones de veintitrés dólares y veintisiete centavos, ¿ok? Pero ya te lo voy a borrar. Está bien. So, ya, ya solo vas a tener plan dental de tres dólares y sesenta y cuatro centavos, luego tu plan de edición, que es dos dólares y quince centavos. Déjame y hago esos cambios... Ok, so, ya vas a estar pagando una nueva deducción de tres dólares y sesenta y cuatro centavos semanales. Solo ten-- ton-- ten en cuenta que las cancelaciones toman siete a diez días a procesar. Hay una posibilidad que veas una o dos deducciones todavía de veintitrés dólares y veintisiete centavos, pero no pasarían esas dos, si es que ves dos. Ok, pero ya te cancelé tu plan médico y ya eso es-- ya cuando veas la nueva deducción de tres dólares y sesenta y cuatro centavos es cuando solo vas a tener el plan dental y el plan de visión. Y ya de una vez te voy a enviar tu tarjeta de visión a tu correo, ¿ok? Permíteme un segundo, te voy a poner en una espera y luego, cuando me meta otra vez en la llamada, si me puedes verificar que la has recibido. Dijiste que es yamiletsoto, número nueve, arroba gmail punto com, ¿verdad? Yamilés Vega Soto. Vega Soto, ok. Ok, ahorita te la voy a enviar. Dame un segundo. Ok, ya te acabo de enviar tu... tarjeta a tu correo electrónico. Por favor, me puedes verificar que la has recibido. Sí, checo. Y va a llegar un correo que dice info@benefitsandcard.com. Si es que no lo ves, yo vuelvo a que abras tu correo. También chequearía tu bandeja de correos no deseados como la bandeja junk o la bandeja de spam. Sí, ya me salió. Ok, so, esa es tu tarjeta, la de edición. Ok, muchas gracias. De nada. Y como te digo, solo ten en cuenta si es que todavía ves una o dos deducciones de veintitrés dólares, es porque las cancelaciones toman, pues, siete días a procesar. Pero ya cuando veas la de tres dólares y sesenta y cuatro centavos, ya eso solamente va a ser para el plan dental y la deducción. Y como te digo, las deducciones te la paga la agencia. Muy bien, gracias. Ok, de nada. Que tengas un buen día.

Si tienes cualquier pregunta estamos abiertos de ocho a m a ocho p. m., tiempo este. Gracias. Gracias. Igual.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por conectarte con ???■ Me llamo Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Bueno, em, es que yo quiero-- yo quisiera cancelar mi, mi plan médico y el, el dental.

Speaker speaker\_0: Okey, quieres información sobre tus planes. Em, ¿con qué staffing trabajas?

Speaker speaker\_1: Con Aliyah. Aliyah Staffing.

Speaker speaker\_0: Okey, permíteme. Porque primor-- primordialmente yo quería el de la visión, pero solamente me dieron el dental y el, el médico. Y literalmente- Okey, so tengo-- ¿Tú llamaste o cómo hiciste tu...?

Speaker speaker\_1: Sí, yo, yo llamé.

Speaker speaker\_0: ¿Llamaste? Okey. ¿So no lo pediste? Cuando llamaste.

Speaker speaker\_1: O sea, no, sí, ya, ya me lo-- o sea, ya me lo, ya me lo habían dado. Yo lo tengo.

Speaker speaker\_0: Okey.

Speaker speaker\_1: Pero yo, yo lo que querí-

Speaker speaker\_0: Dejame meterme en tu cuenta para ver tus planes. Em, ¿cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_1: Cinco, cinco, cuatro, siete.

Speaker speaker\_0: ¿Y tu nombre?

Speaker speaker\_1: Yamilet Vega Soto.

Speaker speaker\_0: Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_1: Em, fecha de nacimiento, enero veintiséis del noventa y siete. Y la dirección es 1602 Brookridge, B-R-S-W, em, Decatur, Alabama, eh, treinta y cinco, seis cero uno.

Speaker speaker\_0: Yo tengo una dirección distinta. ¿Recuerdas una dirección distinta que vayamos a tener en el sistema?

Speaker speaker\_1: No sé si la de Puerto Rico, que es de Villa Ceral, número A diecinueve. Lara Puerto Rico, cero, cero, seis, seis, nueve.

Speaker speaker\_0: Okey, sí, sí, es esa. Deja y te la cambio. ¿Cuál es tu dirección actual?

Speaker speaker\_1: Dieciséis, cero, dos... Brookridge. Es que no sé decirlo bien.

Speaker speaker\_0: ¿Goodridge?

Speaker speaker\_1: Em... Sí. B-R-S-W. Em, Decatur, Alabama. Y el zip code treinta y cinco, seis, cero, uno . A esa dirección le llegaron, creo que es, si no me equivoco, unas cartas mías del plan a casa de mi mamá.

Speaker speaker\_0: Okey. ¿Y cuál era esa ciudad? Perdón.

Speaker speaker\_1: Em, aquí Decatur.

Speaker speaker\_0: Ok, gracias . Ok. Luego tengo siete, ocho, siete, ocho, noventa y siete, cuarenta, treinta y cinco como número de teléfono.

Speaker speaker\_1: No, ese es el número viejo de mi mamá. Eso ya no es lo que quiero.

Speaker speaker\_0: Es el número que me estás llamando, ¿verdad? Dos, cinco, seis, dos, veintisiete, ochenta, noventa y uno. Okey.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Permíteme, déjame actualizar todo porque creo que tenemos tu información de antes.

Speaker speaker\_1: Sí, yo creo que...

Speaker speaker\_0: Okey. ¿Y tu correo electrónico cuál es?

Speaker speaker\_1: Yamilet Vega Soto, nueve, gmail.

Speaker speaker\_0: Okey, también eso está mal . ¿Dijiste el número nueve?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Okey. Okey. ¿Y cómo te podía ayudar?

Speaker speaker\_1: Em, es que cuando yo cogí lo de los planes médicos, em-

Speaker speaker\_0: Ajam.

Speaker speaker\_1: Yo quería el de visión también. Y solamente me dieron el dental y el médico. Y pues literalmente no lo estoy usando. Y el dental, pues como quiera me cobran demasiado por ir al dentista. A ver si lo podías sacar.

Speaker speaker\_0: Entonces, sí tienes el plan de visión. Ese te lo paga el staffing. Tú solo pagas el plan médico, que es de diecinueve y sesenta y tres a la semana, y el plan dental, y ellos te pagan el de visión, que es de dos dólares y quince centavos, pero ellos te pagan ese.

Speaker speaker\_1: Oh, yo no sabía, porque no me habían dicho... Me habían dicho... Yo había llamado, me habían dicho que no y, y, y no me lo están-- como que no, como no salen en el payment, como que no los debitán. No sabía.

Speaker speaker\_0: Mmm. Sí, ellos, ah, ellos pagan eso. De parte del staffing, ellos pagan dos dólares y quince centavos semanales. Eso es lo que ellos pagan y tú solo pagas los veintitrés, veintisiete a la semana, que es para el plan dental y el plan médico. Tú sí tienes tu plan de visión. ¿Tienes tu tarjeta o no?

Speaker speaker\_1: No, por eso no he ido.

Speaker speaker\_0: Ok, so, si quieras te la puedo enviar a tu correo electrónico.

Speaker speaker\_1: ¿Se puede por correo electrónico?

Speaker speaker\_0: Sí, yo te la puedo enviar por correo electrónico.

Speaker speaker\_1: Sí, por favor, a ver si puedo ir.

Speaker speaker\_0: Ah, y déjame ver hace cuánto... Sí, ahorita de mientras te la puedo enviar por correo electrónico. ¿Quieres que te mande también la dental y la médica o solo la de visión?

Speaker speaker\_1: No, solo la de visión. Yo no podría quedarme solo con la de visión, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Ah... Creo que... Déjame averiguar, pero creo que para que te lo paguen...

Speaker speaker\_1: No, no creo.

Speaker speaker\_0: Tienes que tener al menos algo, una cosa que... Sí, so, para que te lo paguen... Sí, déjame asegurarme, pero estoy segura que para que ellos te lo paguen tienes que tener al menos un plan que tú estás pagando. No creo que te lo den gratis. Así, sin nada. Ah, pero dejéngome asegurar. Permíteme, dame un segundo. Sí, por-- al mínimo tienes que tener una-- un plan que tú estés pagando para tener ese plan de visión gratis.

Speaker speaker\_1: Me podrías dar entonces con el dental y con el de visión?

Speaker speaker\_0: Sí, señora. ¿Quieres que te quite el de médico? ¿Ya no lo quieres?

Speaker speaker\_1: Sí, por favor.

Speaker speaker\_0: Ah... Solo que recuerda que si en el futuro cambias de opinión, siempre y si lo quieras, la única forma que puedes obtener otra vez el plan médico es en temporada de inscripción de la compañía, ¿ok? Pero antes de que lo canceles, te quiero dejar saber eso, porque para tener los planes te tienes que inscribir en temporada de inscripción. Lo puedo cancelar, pero antes que lo canceles, sí te quiero dejar saber eso. Que si es que luego, si lo quieras obtener otra vez, lo puedes hacer, pero tendría que ser hasta la temporada de inscripción de la compañía, que para ellos es en el mes de noviembre. El año pasado lo hicieron entre noviembre dieciocho a enero diez, ¿ok? Entonces, antes que lo canceles, solo

te quiero dejar saber, solo para que... por si sí... siempre sí loquieres cancelar.

Speaker speaker\_1: Está bien, sí, gra-gracias a usted.

Speaker speaker\_0: ¿Ok? Ah, y las cancelaciones, si toman siete a diez días procesar, hay una posibilidad que todavía veas una o dos deducciones de veintitrés dólares y veintisiete centavos, ¿ok? Pero ya te lo voy a borrar.

Speaker speaker\_1: Está bien.

Speaker speaker\_0: So, ya, ya solo vas a tener plan dental de tres dólares y sesenta y cuatro centavos, luego tu plan de edición, que es dos dólares y quince centavos. Déjame y hago esos cambios... Ok, so, ya vas a estar pagando una nueva deducción de tres dólares y sesenta y cuatro centavos semanales. Solo ten-- ton-- ten en cuenta que las cancelaciones toman siete a diez días a procesar. Hay una posibilidad que veas una o dos deducciones todavía de veintitrés dólares y veintisiete centavos, pero no pasarían esas dos, si es que ves dos . Ok, pero ya te cancelé tu plan médico y ya eso es-- ya cuando veas la nueva deducción de tres dólares y sesenta y cuatro centavos es cuando solo vas a tener el plan dental y el plan de visión. Y ya de una vez te voy a enviar tu tarjeta de visión a tu correo, ¿ok?

Permíteme un segundo, te voy a poner en una espera y luego, cuando me meta otra vez en la llamada, si me puedes verificar que la has recibido. Dijiste que es yamiletsoto, número nueve, arroba gmail punto com, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Yamilés Vega Soto.

Speaker speaker\_0: Vega Soto, ok. Ok, ahorita te la voy a enviar. Dame un segundo. Ok, ya te acabo de enviar tu... tarjeta a tu correo electrónico. Por favor, me puedes verificar que la has recibido.

Speaker speaker\_2: Sí, checo.

Speaker speaker\_0: Y va a llegar un correo que dice info@benefitsandcard.com. Si es que no lo ves, yo vuelvo a que abras tu correo. También chequearía tu bandeja de correos no deseados como la bandeja junk o la bandeja de spam.

Speaker speaker\_2: Sí, ya me salió.

Speaker speaker\_0: Ok, so, esa es tu tarjeta, la de edición.

Speaker speaker\_2: Ok, muchas gracias.

Speaker speaker\_0: De nada. Y como te digo, solo ten en cuenta si es que todavía ves una o dos deducciones de veintitrés dólares, es porque las cancelaciones toman, pues, siete días a procesar. Pero ya cuando veas la de tres dólares y sesenta y cuatro centavos, ya eso solamente va a ser para el plan dental y la deducción. Y como te digo, las deducciones te la paga la agencia.

Speaker speaker\_2: Muy bien, gracias.

Speaker speaker\_0: Ok, de nada. Que tengas un buen día. Si tienes cualquier pregunta estamos abiertos de ocho a m a ocho p. m., tiempo este.

Speaker speaker\_2: Gracias.

Speaker speaker\_0: Gracias.

Speaker speaker\_2: Igual.