

## Transcript: Estefania

**Acevedo-6076523677663232-6419819105009664**

### Full Transcript

Thank you for calling for the benefits card. My name is Stephanie, how can I assist you? Yo hablo español, ¿cómo te puedo ayudar? Estoy llamando para inscribirme, para inscribirme en una cobertura. ¿Con qué staffing trabajas? Eh, yo trabajo de housekeeping, con, con la compañía de Liviana Madrid. ¿Cómo se llama el staffing, doc? Porque somos los administradores de diferentes agencias en la nación. ¿Cómo se llama esto? El staffing. We-- El wedding. Ok, déjame... No creo que ese sea el nombre, pero déjame verificar. ¿Gretel Torrealan? Ok. Sí, no tengo un staffing con, ah, ese nombre. ¿Segura que así se llama el staffing? Necesito el nombre del staffing. HFF. HFF, ese sí. Ok. ¿Cuáles son los últimos cuatro números de tu número social? Eh, cincuenta y cuatro, sesenta y seis. Gracias. Estuvo bueno. Oook, ¿y tu nombre, perdón? Gretel Torres. Ok, gracias. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento? 4570 MC Millan RD. Y la ciudad. 89121, Las Vegas, Nevada. ¿Y la fecha de nacimiento? 2 de octubre de 1988. Gracias. Luego tengo gretel53@gmail.com. Ajá. Ok, te iba a decir que tú ya tienes cobertura activa. Tienes el plan Virtual Primary Care para empleados solamente, el plan de visión para empleados solamente, el plan MSTler X, que es tu plan preventivo, y el VIP Standard, que es el plan que te cubre las visitas médicas cuando estás en parma, el urgent care, sala de emergencias y cirugías. Al parecer has tenido cobertura activa desde marzo diecisiete, eh, hasta esta fecha. Ok. Déjame hacer una pregunta, con esta aseguranza ¿puedo ir al dentista, puedo hacer la vista? Sí, bu-bueno, no puedes ir al dentista porque no tienes el plan dental. Tienes solamente el, el plan VIP Standard, ese plan te cubre como una visi-- como las visitas médicas, ya cuando te enfermas, sala de emergencias, urgent care, hasta algunas cirugías y visitas al hospital. Luego tienes el MSTler X. Este requiere que te mantengas en una red y, ah, ese es el que te cubre solamente tus servicios preventivos, que sería como una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs... Tienes el plan también de visión. Este requiere sus copagos o... déjame ver qué... Ese, el copago por el examen de la vista es de diez dólares, copago en lentes y marcos desde veinticinco y tu surtido de marcos desde ciento treinta dó- Ah, luego tienes el plan Virtual Primary Care, que te da asistencia virtual con proveedores médicos. Pero no, no elegiste el plan dental. Al parecer, te inscribieron cuando llenaste un formulario de inscripción en noviembre catorce del año pasado. Elegiste el MST, que es el plan preventivo, el VIP Standard, que es plan médico, el de visión y el de Virtual Primary Care, pero no elegiste- El plan dental. Para poder hacer lo del dentista y la vista, tengo que- Ya tienes- Tengo que inscribirme. La visa, la visa. Ya tienes el de visión, el único que no tienes es el dental. So, para poder inscribirte tendrías que estar en periodo de inscripción de la compañía, que... para ellos, si no me equivoco, ellos lo hacen en el mes de octubre. Déjame verificar. Pero en las temporadas donde tú puedes agregar nuevos planes son en los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque. Eso lo

consideran tu periodo personal. Ya cuando te pasas esos primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque, la segunda temporada, cuando te puedes inscribir a beneficios nuevos, es en la temporada de inscripción de la compañía. Ellos lo hacen en el mes de- Es en octubre. Correcto. El año pasado lo hicieron, el año pasado lo hicieron entre octubre veintiuno a noviembre veintisiete. Hay una probabilidad que lo hagan, am, cerca de los mismos días, pero hay una posibilidad que esos días vayan a cambiar, pero definitivamente lo hacen en el mes de octubre . Ok, déjeme hacer una pregunta. Yo quiero agregar a mi esposo a mi aseguranza. Es lo mismo. Desafortunadamente, para agregar dependientes, tienes que estar en esos periodos. Ah, te iba a decir que en los últimos treinta días has sufrido un evento de vida, como perder cobertura, casarte, divorciado, ¿tenido un bebé o adoptado? No. ¿No? So, sí te vas a tener que esperar para la inscripción de la compañía. So, cualquier tiempo que quieras cambiar la cobertura de tu nivel, eso significa agregar dependientes o agregar nuevos planes, tienes que estar en ese periodo. Ya. So, tienes que esperar hasta el mes de octubre. Ok, muchas gracias. Ok, de nada. Que tengas un buen día. Gracias, igualmente.

## Conversation Format

Speaker speaker\_1: Thank you for calling for the benefits card. My name is Stephanie, how can I assist you?

Speaker speaker\_2: Yo hablo español, ¿cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker\_3: Estoy llamando para inscribirme, para inscribirme en una cobertura.

Speaker speaker\_1: ¿Con qué staffing trabajas?

Speaker speaker\_3: Eh, yo trabajo de housekeeping, con, con la compañía de Liviana Madrid.

Speaker speaker\_1: ¿Cómo se llama el staffing, doc? Porque somos los administradores de diferentes agencias en la nación.

Speaker speaker\_3: ¿Cómo se llama esto?

Speaker speaker\_1: El staffing.

Speaker speaker\_3: We-- El wedding.

Speaker speaker\_1: Ok, déjame... No creo que ese sea el nombre, pero déjame verificar.

Speaker speaker\_3: ¿Gretel Torreanu?

Speaker speaker\_0: Ok.

Speaker speaker\_1: Sí, no tengo un staffing con, ah, ese nombre. ¿Segura que así se llama el staffing? Necesito el nombre del staffing.

Speaker speaker\_3: HFF.

Speaker speaker\_1: HFF, ese sí. Ok. ¿Cuáles son los últimos cuatro números de tu número social?

Speaker speaker\_3: Eh, cincuenta y cuatro, sesenta y seis.

Speaker speaker\_1: Gracias.

Speaker speaker\_2: Estuvo bueno.

Speaker speaker\_1: Oook, ¿y tu nombre, perdón?

Speaker speaker\_3: Gretel Torres.

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

Speaker speaker\_3: 4570 MC Millan RD.

Speaker speaker\_1: Y la ciudad.

Speaker speaker\_3: 89121, Las Vegas, Nevada.

Speaker speaker\_1: ¿Y la fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_3: 2 de octubre de 1988.

Speaker speaker\_1: Gracias. Luego tengo gretel53@gmail.com.

Speaker speaker\_3: Ajá.

Speaker speaker\_1: Ok, te iba a decir que tú ya tienes cobertura activa. Tienes el plan Virtual Primary Care para empleados solamente, el plan de visión para empleados solamente, el plan MSTler X, que es tu plan preventivo, y el VIP Standard, que es el plan que te cubre las visitas médicas cuando está en parma, el urgent care, sala de emergencias y cirugías. Al parecer has tenido cobertura activa desde marzo diecisiete, eh, hasta esta fecha.

Speaker speaker\_3: Ok. Déjeme hacer una pregunta, con esta aseguranza ¿puedo ir al dentista, puedo hacer la vista?

Speaker speaker\_1: Sí, bu-bueno, no puedes ir al dentista porque no tienes el plan dental. Tienes solamente el, el plan VIP Standard, ese plan te cubre como una visi-- como las visitas médicas, ya cuando te enfermas, sala de emergencias, urgent care, hasta algunas cirugías y visitas al hospital. Luego tienes el MSTler X. Este requiere que te mantengas en una red y, ah, ese es el que te cubre solamente tus servicios preventivos, que sería como una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs... Tienes el plan también de visión. Este requiere sus copagos o... déjame ver qué... Ese, el copago por el examen de la vista es de diez dólares, copago en lentes y marcos desde veinticinco y tu surtido de marcos desde ciento treinta dó- Ah, luego tienes el plan Virtual Primary Care, que te da asistencia virtual con proveedores médicos . Pero no, no elegiste el plan dental. Al parecer, te inscribieron cuando llenaste un formulario de inscripción en noviembre catorce del año pasado. Elegiste el MST, que es el plan preventivo, el VIP Standard, que es plan médico, el de visión y el de Virtual Primary Care, pero no elegiste- El plan dental.

Speaker speaker\_3: Para poder hacer lo del dentista y la vista, tengo que-

Speaker speaker\_1: Ya tienes-

Speaker speaker\_3: Tengo que inscribirme.

Speaker speaker\_0: La visa, la visa.

Speaker speaker\_1: Ya tienes el de visión, el único que no tienes es el dental. So, para poder inscribirte tendrías que estar en periodo de inscripción de la compañía, que... para ellos, si no me equivoco, ellos lo hacen en el mes de octubre. Déjame verificar. Pero en las temporadas donde tú puedes agregar nuevos planes son en los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque. Eso lo consideran tu periodo personal. Ya cuando te pasas esos primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque, la segunda temporada, cuando te puedes inscribir a beneficios nuevos, es en la temporada de inscripción de la compañía. Ellos lo hacen en el mes de-

Speaker speaker\_3: Es en octubre.

Speaker speaker\_1: Correcto. El año pasado lo hicieron, el año pasado lo hicieron entre octubre veintiuno a noviembre veintisiete. Hay una probabilidad que lo hagan, am, cerca de los mismos días, pero hay una posibilidad que esos días vayan a cambiar, pero definitivamente lo hacen en el mes de octubre .

Speaker speaker\_3: Ok, déjeme hacer una pregunta. Yo quiero agregar a mi esposo a mi seguridad.

Speaker speaker\_1: Es lo mismo. Desafortunadamente, para agregar dependientes, tienes que estar en esos periodos. Ah, te iba a decir que en los últimos treinta días has sufrido un evento de vida, como perder cobertura, casarte, divorciado, ¿tenido un bebé o adoptado?

Speaker speaker\_3: No.

Speaker speaker\_1: ¿No? So, sí te vas a tener que esperar para la inscripción de la compañía. So, cualquier tiempo que quieras cambiar la cobertura de tu nivel, eso significa agregar dependientes o agregar nuevos planes, tienes que estar en ese periodo.

Speaker speaker\_3: Ya.

Speaker speaker\_1: So, tienes que esperar hasta el mes de octubre.

Speaker speaker\_3: Ok, muchas gracias.

Speaker speaker\_1: Ok, de nada. Que tengas un buen día.

Speaker speaker\_3: Gracias, igualmente.