

Transcript: Estefania

Acevedo-6355978473652224-5501077002600448

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por ser tan al corri... Tal, Estefany. ¿Cómo te puedo asistir? Oh, buenos días, mi nombre es Yahaira Colontore. Am... Yo quiero saber si eso es de seguro médico. Yo trabajo con H... ¿Ah? Sí, nosotros somos los administradores de beneficios para las agencias de empleo. Oh, pues yo trabajo pa HSS. Ajá. Entonces yo voy un-- Eso es de seguro, ¿verdad? Sí, señora. Entonces, yo lo que me iré pasando es que estoy un poquito como... oh, cómo dice?, confundida, porque, oh, pues eh, la jefa mía me notificó, o sea, el tiempo que para que uno cogiera los beneficios y qué sé yo qué, pero en el desespero, o sea, que ya me dejó el mensaje, no me orienté cuál era el seguro, cómo se llama el seguro... Eh, yo voy para visión y para... den-- ¿cómo es? Para visión y pa den-- pa dental, dentista. Mm-hmm. Pero nunca me notificaron cómo es que se llama seguro, cuánto me cubre el seguro, porque ahora mismo estoy necesitando honestamente dentista y tengo una cita el lunes. Okey. Sí, pues yo te puedo brindar información. Am... Como dije, solo somos los administradores de beneficios. No estoy segura de cómo las agencias se comunican con sus empleados. Sé que normalmente les mandan- Recordatorios por mensajes de texto o por llamada, pero si- Si tú llamas a este número, nosotras te ve-- podemos brindar información sobre los planes y- Pues te lo- Te lo contamos. Dijiste que trabajas con HSS, ¿verdad? Sí, correcto. ¿Cuáles son los cuatro últimos números de tu número de Seguro Social? Cincuenta y cuatro, seis, nueve, amor. Okey. ¿Y tu nombre? Yahaira Colontore. Okey. Yo lo llené hace poquito, pero no sabes, la persona que me atendió, igual como yo tuve la falta personal, eh, la orientación, o sea que no pregunté, eh, cómo se llama, tú sabes, mi plan de médico. Aparte de lo que digo... Okey. ¿Y dijiste cinco, cuatro, seis, nueve? Cinco, cuatro, seis, nueve, correctamente. ¿Y dijiste Yahaira y tu apellido? Ajá. Correcto. Colontore, mi amor. Mmm, no te veo en el sistema. ¿Hace cuánto empezaste a trabajar con ellos? Oh, never mind. Yahaira Colontore. Llevo tres meses. Sí, correcta. Okey, correcta. Por seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección completa y también tu fecha de nacimiento, por favor? Oh, mi fecha de nacimiento es 8/3/1975. Okey. La dirección... ¿Cuál será que yo...? Ah, porque fue que yo cambié el ID. La que pienses que tenemos. Oh, mira a ver si es veinte... No es esa. Me dio otra. Puedo buscar, porque de verdad que no me acuerdo bien. Si no te acuerdas, el... la... ¿Tú también me puedes dar el número de Seguro Social completo? O cualquiera de esos dos. Oh, sí. Cinco, ocho, dos... cinco, ocho, dos, cuarenta y tres, cincuenta y cuatro, seis, nueve. Okey, gracias. Yo tenía la ciento cuarenta y cinco Town Center Avenue. ¿Quieres que la cambie? No, no, no, no, déjalo ahí, no, es donde yo estoy. ¿Y la c-- y la ciudad cuál era? Porque tengo B. Montana. Montana. Montana. Ah. Biscay o Montana. ¿Y el zip code? ¿El código postal? 59769. Setenta y seis, ¿no? Okey, gracias. Mm-hmm. Tiene Montana como en el estado, pero la ciudad... Biscay. Ape, eh. ¿Está bien? Ajá. Biscay. Okey. ¿Es una palabra o dos?

Am... Biscay es B de bueno. Ajá. I... I de punto, G de gato, am... espacio, C de sal, K de equilibrio y Y. Okey, permíteme. Perdón, permíteme. Es que me estoy asegurando que la dirección esté bien. Porque esa ciudad como que no se veía que la escribieron. Claro, claro. Eh, uno, cuar-- eh, uno, cuatro, cinco Towncenter Avenue, Bridgegate, Montana, ciento-bueno, cincuenta y nueve... cincuenta y nueve, siete, seis, uno. Okey, gracias. Okey, ya lo... correcto. Okey. ¿Y tu número de teléfono sigue siendo el mismo? El cuatro, cero, si-- siete, ocho, siete, cuatro, cuarenta y siete, cero, cuatro? Correctamente. Y luego tengo tu nombre completo, el número uno@gmail.com. ¿Eso sigue correcto? Correcto. Ya. Okey. So, parece que tú tienes el plan de... visión. Ajá. Y dental. Y tan-- mmm, no, no tienes el dental. Tienes el... Sí, esos dos. Dental y visión. Tienes el Incapacidad a corto plazo. Tienes el de visión... No, yo no lo hice. Y el de Incapacidad a corto plazo. Mmm, nunca te dieron el de dental. Nunca tuviste el dental. No, yo no hice el dental ni la visión. Ah, porque yo veo que los que tienes ahorita es el Incapacidad a corto plazo, que lo llaman el short term disability, por tres dólares y sesenta y seis centavos. Es disponible para todos los empleados activos que trabajan veinte horas o más por la semana. El periodo de eliminación son los siete días. Periodo de beneficio, noventa días. Monto del beneficio, seiscientos quinientos por mes. Ah, tienes ese y tienes el, el de visión, que es un dólar y noventa y nueve centavos para una deducción total de cinco dólares y sesenta y cinco centavos de tu cheque. Mmm. Pero solo es para el de Incapacidad a corto plazo y el plan de Visión. Y aparece que esta es tu primera semana que tienes cobertura activa. So, probablemente... . Ajá. Probablemente te lli-- es la primera semana que tienes cobertura. Am, ya está activa para esos dos planes.

Probablemente, el jueves o el viernes recibas tu tarjeta de visión, am, pero no tienes el plan dental. Y mira qué cosa, amor. Gracias, de verdad, por ayudarme. Pero honestamente, la nieta, o sea que yo también cogí den-- dental y lo... lo di como tres veces. Oh, okey, okey, am... Lo di como tres veces. Yo no cogí esto, pero... tu-- o sea, yo cogí visión, y tú me estás diciendo que, um... O sea, me estás aclarando lo que aparece en el sistema, que es como de incapacidad. O sea, tampoco me orientaron tampoco, pero siento que... Estaba curiosa, pa, que yo trabajo casi mentalmente todos los días. Así. Ah, okey. Y está bueno, o sea que mi sueldo está bueno, pero honestamente yo añadí también dental. Ahora mismo, yo estoy pareciendo un toro que no hueva. Terrible . Okey, permíteme un segundo. ¿Te puedo poner en una espera? Sí, mi amor, sí. Okey, muchas gracias por tu espera. Okey, so, por esa razón que me dijiste que pensaste que... Mhm. Agregaron el plan dental, am, van a abrir una investigación y estoy segura que van a escuchar las llamadas de ese día que te inscribieron. Pero van a investigar y por cualquier cosa nosotros nos comunicamos contigo. ¿Ese es un buen número para llamarte, pa atrás, el cuatro, cero, siete? Correctamente. Mhm. Okey. Am, pues nosotros nos comunicamos contigo cuando ya tengamos información, ¿okey? Pero ya, ya le dije a la oficina... Pero, mira, yo quiero una idea, ¿verdad? Para que no haya confusión, ¿verdad, amor? Sí, so, ellos van a investigar y estoy segura que van a escuchar las grabaciones, porque todas nuestras llamadas están grabadas por cuestiones de seguridad. Sí, pero ellos investigan y pues nosotros nos comunicamos contigo. Mhm. Am, ¿hay una hora específica que quieras que te llamemos? No, no pasa nada en particular. Yo me, yo me levanto ya a las siete de la mañana todos los días. Okey, y- Para irme al trabajo. Okey. Y creo que me comunicaste que tenías una cita del dentista. Sí, ajá, correctamente. El que había quedado por eso mismo. Listo. Okey, pues yo voy a poner toda esta información en las notas, ¿okey? Para que cuando ellos investiguen, pues vean todo lo que hablamos. Voy a

poner eso también. Okey, amor. Muchísimas gracias y bendiciones. Okey, amor. De nada. Que, que tengas buen día. Igual, amor .

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker_1: Gracias por ser tan al corri... Tal, Estefany. ¿Cómo te puedo asistir?

Speaker speaker_2: Oh, buenos días, mi nombre es Yahaira Colontore. Am... Yo quiero saber si eso es de seguro médico. Yo trabajo con H... ¿Ah?

Speaker speaker_1: Sí, nosotros somos los administradores de beneficios para las agencias de empleo.

Speaker speaker_2: Oh, pues yo trabajo pa HSS.

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_2: Entonces yo voy un-- Eso es de seguro, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Sí, señora.

Speaker speaker_2: Entonces, yo lo que me iré pasando es que estoy un poquito como... oh, cómo dice?, confundida, porque, oh, pues eh, la jefa mía me notificó, o sea, el tiempo que para que uno cogiera los beneficios y qué sé yo qué, pero en el desespero, o sea, que ya me dejó el mensaje, no me orienté cuál era el seguro, cómo se llama el seguro... Eh, yo voy para visión y para... den-- ¿cómo es? Para visión y pa den-- pa dental, dentista.

Speaker speaker_1: Mm-hmm.

Speaker speaker_2: Pero nunca me notificaron cómo es que se llama seguro, cuánto me cubre el seguro, porque ahora mismo estoy necesitando honestamente dentista y tengo una cita el lunes.

Speaker speaker_1: Okey. Sí, pues yo te puedo brindar información. Am... Como dije, solo somos los administradores de beneficios. No estoy segura de cómo las agencias se comunican con sus empleados. Sé que normalmente les mandan- Recordatorios por mensajes de texto o por llamada, pero si- Si tú llamas a este número, nosotras te ve-- podemos brindar información sobre los planes y- Pues te lo- Te lo contamos. Dijiste que trabajas con HSS, ¿verdad?

Speaker speaker_2: Sí, correcto.

Speaker speaker_1: ¿Cuáles son los cuatro últimos números de tu número de Seguro Social?

Speaker speaker_2: Cincuenta y cuatro, seis, nueve, amor.

Speaker speaker_1: Okey. ¿Y tu nombre?

Speaker speaker_2: Yahaira Colontore.

Speaker speaker_1: Okey.

Speaker speaker_2: Yo lo llené hace poquito, pero no sabes, la persona que me atendió, igual como yo tuve la falta personal, eh, la orientación, o sea que no pregunté, eh, cómo se llama, tú sabes, mi plan de médico. Aparte de lo que digo...

Speaker speaker_1: Okey. ¿Y dijiste cinco, cuatro, seis, nueve?

Speaker speaker_2: Cinco, cuatro, seis, nueve, correctamente.

Speaker speaker_1: ¿Y dijiste Yahaira y tu apellido?

Speaker speaker_2: Ajá. Correcto. Colontore, mi amor.

Speaker speaker_1: Mmm, no te veo en el sistema. ¿Hace cuánto empezaste a trabajar con ellos? Oh, never mind. Yahaira Colontore.

Speaker speaker_2: Llevo tres meses. Sí, correcta.

Speaker speaker_1: Okey, correcta. Por seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección completa y también tu fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker_2: Oh, mi fecha de nacimiento es 8/3/1975.

Speaker speaker_1: Okey.

Speaker speaker_2: La dirección... ¿Cuál será que yo...? Ah, porque fue que yo cambié el ID.

Speaker speaker_1: La que pienses que tenemos.

Speaker speaker_2: Oh, mira a ver si es veinte...

Speaker speaker_1: No es esa. Me dio otra.

Speaker speaker_2: Puedo buscar, porque de verdad que no me acuerdo bien.

Speaker speaker_1: Si no te acuerdas, el... la... ¿Tú también me puedes dar el número de Seguro Social completo? O cualquiera de esos dos.

Speaker speaker_2: Oh, sí. Cinco, ocho, dos... cinco, ocho, dos, cuarenta y tres, cincuenta y cuatro, seis, nueve.

Speaker speaker_1: Okey, gracias. Yo tenía la ciento cuarenta y cinco Town Center Avenue. ¿Quieres que la cambie?

Speaker speaker_2: No, no, no, no, déjalo ahí, no, es donde yo estoy.

Speaker speaker_1: ¿Y la c-- y la ciudad cuál era? Porque tengo B.

Speaker speaker_2: Montana. Montana.

Speaker speaker_1: Montana.

Speaker speaker_2: Ah. Biscay o Montana.

Speaker speaker_1: ¿Y el zip code? ¿El código postal?

Speaker speaker_2: 59769.

Speaker speaker_1: Setenta y seis, ¿no? Okey, gracias.

Speaker speaker_2: Mm-hmm.

Speaker speaker_1: Tiene Montana como en el estado, pero la ciudad...

Speaker speaker_2: Biscay.

Speaker speaker_1: Ape, eh. ¿Está bien?

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_1: Biscay. Okey. ¿Es una palabra o dos?

Speaker speaker_2: Am... Biscay es B de bueno.

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_2: I... I de punto, G de gato, am... espacio, C de sal, K de equilibrio y Y.

Speaker speaker_1: Okey, permíteme. Perdón, permíteme. Es que me estoy asegurando que la dirección esté bien. Porque esa ciudad como que no se veía que la escribieron.

Speaker speaker_2: Claro, claro. Eh, uno, cuar-- eh, uno, cuatro, cinco Towncenter Avenue, Bridgegate, Montana, ciento-- bueno, cincuenta y nueve... cincuenta y nueve, siete, seis, uno.

Speaker speaker_1: Okey, gracias. Okey, ya lo... correcto. Okey. ¿Y tu número de teléfono sigue siendo el mismo? El cuatro, cero, si-- siete, ocho, siete, cuatro, cuarenta y siete, cero, cuatro?

Speaker speaker_2: Correctamente.

Speaker speaker_1: Y luego tengo tu nombre completo, el número uno@gmail.com. ¿Eso sigue correcto?

Speaker speaker_2: Correcto. Ya.

Speaker speaker_1: Okey. So, parece que tú tienes el plan de... visión.

Speaker speaker_2: Ajá. Y dental.

Speaker speaker_1: Y tan-- mmm, no, no tienes el dental. Tienes el...

Speaker speaker_2: Sí, esos dos. Dental y visión.

Speaker speaker_1: Tienes el Incapacidad a corto plazo. Tienes el de visón...

Speaker speaker_2: No, yo no lo hice.

Speaker speaker_1: Y el de Incapacidad a corto plazo. Mmm, nunca te dieron el de dental. Nunca tuviste el dental.

Speaker speaker_2: No, yo no hice el dental ni la visión.

Speaker speaker_1: Ah, porque yo veo que los que tienes ahorita es el Incapacidad a corto plazo, que lo llaman el short term disability, por tres dólares y sesenta y seis centavos. Es disponible para todos los empleados activos que trabajan veinte horas o más por la semana. El periodo de eliminación son los siete días. Periodo de beneficio, noventa días. Monto del beneficio, seiscientos quinientos por mes. Ah, tienes ese y tienes el, el de visión, que es un dólar y noventa y nueve centavos para una deducción total de cinco dólares y sesenta y cinco centavos de tu cheque.

Speaker speaker_2: Mmm.

Speaker speaker_1: Pero solo es para el de Incapacidad a corto plazo y el plan de Visión. Y aparece que esta es tu primera semana que tienes cobertura activa. So, probablemente...

Speaker speaker_2: . Ajá.

Speaker speaker_1: Probablemente te lli-- es la primera semana que tienes cobertura. Am, ya está activa para esos dos planes. Probablemente, el jueves o el viernes recibas tu tarjeta de visión, am, pero no tienes el plan dental.

Speaker speaker_2: Y mira qué cosa, amor. Gracias, de verdad, por ayudarme. Pero honestamente, la nieta, o sea que yo también cogí den-- dental y lo... lo di como tres veces.

Speaker speaker_1: Oh, okey, okey, am...

Speaker speaker_2: Lo di como tres veces. Yo no cogí esto, pero... tu-- o sea, yo cogí visión, y tú me estás diciendo que, um... O sea, me estás aclarando lo que aparece en el sistema, que es como de incapacidad. O sea, tampoco me orientaron tampoco, pero siento que... Estaba curiosa, pa, que yo trabajo casi mentalmente todos los días. Así.

Speaker speaker_1: Ah, okey.

Speaker speaker_2: Y está bueno, o sea que mi sueldo está bueno, pero honestamente yo añadí también dental. Ahora mismo, yo estoy pareciendo un toro que no hueva. Terrible .

Speaker speaker_1: Okey, permíteme un segundo. ¿Te puedo poner en una espera?

Speaker speaker_2: Sí, mi amor, sí.

Speaker speaker_1: Okey, muchas gracias por tu espera. Okey, so, por esa razón que me dijiste que pensaste que...

Speaker speaker_2: Mhm.

Speaker speaker_1: Agregaron el plan dental, am, van a abrir una investigación y estoy segura que van a escuchar las llamadas de ese día que te inscribieron. Pero van a investigar y por cualquier cosa nosotros nos comunicamos contigo. ¿Ese es un buen número para llamarte, pa atrás, el cuatro, cero, siete?

Speaker speaker_2: Correctamente. Mhm.

Speaker speaker_1: Okey. Am, pues nosotros nos comunicamos contigo cuando ya tengamos información, ¿okey? Pero ya, ya le dije a la oficina...

Speaker speaker_2: Pero, mira, yo quiero una idea, ¿verdad? Para que no haya confusión, ¿verdad, amor?

Speaker speaker_1: Sí, so, ellos van a investigar y estoy segura que van a escuchar las grabaciones, porque todas nuestras llamadas están grabadas por cuestiones de seguridad. Sí, pero ellos investigan y pues nosotros nos comunicamos contigo.

Speaker speaker_2: Mhm.

Speaker speaker_1: Am, ¿hay una hora específica que quieras que te llamemos?

Speaker speaker_2: No, no pasa nada en particular. Yo me, yo me levanto ya a las siete de la mañana todos los días.

Speaker speaker_1: Okey, y-

Speaker speaker_2: Para irme al trabajo.

Speaker speaker_1: Okey. Y creo que me comunicaste que tenías una cita del dentista. Sí, ajá, correctamente. El que había quedado por eso mismo. Listo. Okey, pues yo voy a poner toda esta información en las notas, ¿okey? Para que cuando ellos investiguen, pues vean todo lo que hablamos. Voy a poner eso también.

Speaker speaker_2: Okey, amor. Muchísimas gracias y bendiciones. Okey, amor.

Speaker speaker_1: De nada. Que, que tengas buen día.

Speaker speaker_2: Igual, amor .