

## **Transcript: Estefania**

**Acevedo-6532344977211392-6321469414621184**

### **Full Transcript**

Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Sí, buenas tardes, ¿Estefany? Sí, señor, ¿cómo le puedo ayudar? Hazme un favor, es que quiero averiguar... si yooo, esto... empiezo a pagar seguro dental con ustedes, ¿cuánto sería la cuota mensual que tendré que pagar? So, son deducciones semanales del cheque. Ah, okey. Pero, ¿qué staffing trabajas? No, yo estoy trabajando ahorita. ¿Perdón? Eh... sí, no, yo-- no, yo estoy trabajando, sino que a mí me dijeron que... que me iban a meter automáticamente en el plan, pero, pues, yo ya había llamado para cancelarlo, ¿verdad? Ah, ok. Pero, pero ahora, pues, quisiera como que averiguar si yo me, me meto en un plan de salud dental con ustedes, cómo sería y cuánto cubre y qué procedimientos- Son de parte del staffing con quien estés afiliado. Ah, ok. Ajá. Dependiendo, pues, el plan que elijas, hay que sí con el plan dental, depende cuánto salga de descender cheques, también depende con quién sea el staffing, porque nosotros somos los administradores de diferentes agencias de la nación. Entonces, no te podría dar un precio porque me tengo que meter en tu archivo para ver cuánto te costaría, porque, como te digo, diferentes agencias tendrán diferentes deducciones . Ok, ok. Y, ¿tú me podrías orientar más o menos uno, eh, bueno, a buen precio que tú sé- Bueno, solo-solamente, solamente ofrecen un plan dental, solo es uno. Sí. ¿Qué precio tiene ese plan dental? Me tengo que meter a tu archivo con lo que te acabo de decir. Y... ¿Con cuál staffing trabajas? Con Surge Staffing. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Diez-- eh, doce y cuarenta y ocho . Am, ¿y tu primer nombre y apellido, por favor? Ander Herrera . Ok. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento? Sí, la cinco, Oxford Drive. Y mi fecha es el 22 de septiembre de 89989. Me puedes dar el estado y la ciudad, por favor. En Carpinterville, Illinois. Luego tengo ocho, cuarenta y siete, dos, diecisiete, diecisiete, diez como el número de teléfono. Sí. Ok, so... Ok, so, ellos ofrecen solamente un plan dental. Para el plan dental, la visita preventiva te lo cubren al cien por ciento. Algo básico, como la limpieza de los dientes- Sí. Te lo cubren al ochenta por ciento. Una restauratura básica, so si te tienen que llenar con una carie, algo básico así, te lo llenan-- te lo cubren al ochenta por ciento. Am, los rayos X también te lo cubren al ochenta por ciento y tu anal máximo es... setecientos cincuenta. Oookay. Y tendrías que pagar un deducible de una vez de cincuenta dólares, si es que eliges el plan para empleado, y si eliges el plan familiar, tendrías que pagar un deducible de una vez de ciento cincuenta. Eso solo se paga una vez. Para el plan de empleado, te costaría cuatro dólares y diecisiete centavos semanales del cheque . Eso es para tu plan dental. Ok. Sí me interesaría, pero entonces, ¿cómo, cómo hacen? Si yo lo pongo... Yo te puedo inscribir, am, por el corre-- por la llamada, que de una vez te puedo inscribir, y ya de ahí solo tendrías que esperar una o dos semanas a que Surge empiece a hacer la deducción de los cuatro dólares y diecisiete centavos de tu cheque. Ya cuando te hagan la primera

deducción del cheque, al siguiente lunes de esa primera deducción es cuando la cobertura se hace activa y esa primera semana te mandan tu tarjeta dental. Mmm, ok. Entonces, si yo ya después de esa semana voy, por ejemplo, a hacerme un procedimiento de, de sacarme una muela- Tienes que esperarte hasta que tengas cobertura, do, porque si vas y todavía no se ha activado tu plan, no te lo van a cubrir. Sí, no, claro. O sea, no, claro, ya después, ya después de que esté activo, ¿tú me dices que queda activo después de dos semanas más o menos? Toma como una o dos semanas. En el pasado ha habido gente que demoran más tiempo, pero solo de-- depende en Surge, cuando ellos empiecen a hacer. Normalmente, toma una o dos semanas, pero si toma un poquito más tiempo, sí es importante que estés checando tu talón de cheque, porque ya cuando, cuando te hagan la primera deducción, al siguiente lunes esa cobertura se hace activa. Ah, ok. Después de la primera deducción, el siguiente lunes ya está activa la... Correcto. Ok, perfecto. Sí, me interesaría. Y los cincuenta dólares, ¿cómo los deducen? Eso tú lo tendrías que pagar cuando vayas a tu cita. Ese deducible de los cincuenta dólares lo pagas cuando vayas a tu cita dental. Mmm, ok, vale, perfecto. Listo, entonces, sí me, sí me gustaría inscribirme entonces, por favor. ¿Y solo querías el plan dental? Sí, el plan dental. Ok, amm, ya te acabo de inscribir. So, como te digo, ya solo tienes que esperar a que ellos te hagan la primera deducción del cheque de los cuatro dólares y diecisiete centavos .Normalmente, como te digo, toma como una o dos semanas, pero si ves que todavía no te lo sacan... Sí, no, yo esta semana hablo... Sí, no, yo hablo esta semana con las del staffing para que me colaboren a lo más pronto posible. Okey, y si no estás muy cerca, siempre nos puedes llamar para preguntar si ya estás activo. Vale. Ah, okey, perfecto. Vale, muchísimas gracias. ¿Y dijiste que iba a ir la tarjeta al cinco ... Apartamento ocho? Sí, cinco ... Apartamento ocho-- Apartamento car-- eh, apartamento ocho, Carpenter Bill. Okey. Te iba a preguntar: ¿no hay problema que en el buzón no aparezca mi nombre? Ah, no, no, no hay problema. Estoy segura que si está el número allí, pues ahí te lo-- te la metes. Sí, vale, vale. Okey, perfecto. Listo. ¿Okey? Pero ya quedaste inscrito. Vale, muy amable. Muchísimas gracias. De nada. Ah, que estés muy bien. Gracias. Oye, qué pena. ¿Ajá? Ay, qué pena. Otra pregunta. Eh, si yo me hago pronto lo que te comentaba, una extracción de, de las muelas cuando ya esté activo, ¿cuánto podría cubrir ese procedimiento? So, esa información no tengo, solo tengo la información básica como la visita preventiva, que te lo cubren al cien por ciento, algo básico, basta-- refactura básica, rayos X al ochenta por ciento. So, solo tengo esa información. Para información así, sí tendrías que llamar con los dueños del seguro. Si quieres te puedo dar el número. Sí, por favor, regálame ese número. Okey, so, te voy a dar dos. El primero se llama Delicia y su número... Los dos empiezan con los mismos números, solo que acaban con diferentes. Entonces, seis, cero, uno, nueve, treinta y seis, treinta y dos, noventa. Noventa, okey, vale. Ese es el primero y el segundo ta-- empieza igual, solamente que acaba en treinta y dos, ochenta y siete. En vez de los-- el treinta y dos, noventa, acaba en treinta y dos, ochenta y siete. ¡Oh! So, seis, cero, uno, nueve, tres, seis, treinta y dos, ochenta y siete. Y esa se llama Sandra. Sandra. So, Delicia y Sandra, eh, con esos números, si tú llamas, ah, ellos te podrían decir eso. Ah, te iba a decir que somos tiempo oeste. Nosotros estamos en Sur Carolina. Tú estás en Illinois, so creo que te ganamos con una hora. Aquí ya son las siete cuarenta y seis. Y creo que ellos están abiertos de ocho AM a ocho PM. O, perdón, ocho AM... ¿ocho AM? De cinco, de ocho AM a cinco creo que ellos abren. Ah, bueno, entonces, yo les hablaría ya para, para más adelantado. Después, sí, ya después cuando más bien el seguro esté activo, ya les

hablo ahí, sí, para, para preguntarles bien eso. O si lo puedo preguntar ahorita.... ... Sí, eso, eso es antes que... Ese, esos dos números son antes de que estés activo. Si ya estás activo, ya le podrías llamar al dueño del seguro, que se llama APL. Ese ya es otro número. ¡Ah, bueno! Pero como todavía no está activo, pues te di esos dos números. Ah, bueno, esos dos números no hay problema, yo les puedo preguntar ahí. Okey. Vale. Muy amable. Que tengas un buen día. Muchísimas gracias. Feliz día, que estés muy bien. Adiós, gracias.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Sí, buenas tardes, ¿Estefany?

Speaker speaker\_0: Sí, señor, ¿cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Hazme un favor, es que quiero averiguar... si yooo, esto... empiezo a pagar seguro dental con ustedes, ¿cuánto sería la cuota mensual que tendré que pagar?

Speaker speaker\_0: So, son deducciones semanales del cheque.

Speaker speaker\_1: Ah, okey.

Speaker speaker\_0: Pero, ¿qué staffing trabajas?

Speaker speaker\_1: No, yo estoy trabajando ahorita.

Speaker speaker\_0: ¿Perdón?

Speaker speaker\_1: Eh... sí, no, yo-- no, yo estoy trabajando, sino que a mí me dijeron que... que me iban a meter automáticamente en el plan, pero, pues, yo ya había llamado para cancelarlo, ¿verdad?

Speaker speaker\_0: Ah, ok.

Speaker speaker\_1: Pero, pero ahora, pues, quisiera como que averiguar si yo me, me meto en un plan de salud dental con ustedes, cómo sería y cuánto cubre y qué procedimientos-

Speaker speaker\_0: Son de parte del staffing con quien estés afiliado.

Speaker speaker\_1: Ah, ok.

Speaker speaker\_0: Ajá. Dependiendo, pues, el plan que elijas, hay que sí con el plan dental, depende cuánto salga de descender cheques, también depende con quién sea el staffing, porque nosotros somos los administradores de diferentes agencias de la nación. Entonces, no te podría dar un precio porque me tengo que meter en tu archivo para ver cuánto te costaría, porque, como te digo, diferentes agencias tendrán diferentes deducciones .

Speaker speaker\_1: Ok, ok. Y, ¿tú me podrías orientar más o menos uno, eh, bueno, a buen precio que tú sé-

Speaker speaker\_0: Bueno, solo-solamente, solamente ofrecen un plan dental, solo es uno.

Speaker speaker\_1: Sí. ¿Qué precio tiene ese plan dental?

Speaker speaker\_0: Me tengo que meter a tu archivo con lo que te acabo de decir.

Speaker speaker\_1: Y...

Speaker speaker\_0: ¿Con cuál staffing trabajas?

Speaker speaker\_1: Con Surge Staffing.

Speaker speaker\_0: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_1: Diez-- eh, doce y cuarenta y ocho .

Speaker speaker\_0: Am, ¿y tu primer nombre y apellido, por favor?

Speaker speaker\_1: Ander Herrera .

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

Speaker speaker\_1: Sí, la cinco, Oxford Drive. Y mi fecha es el 22 de septiembre de 89989.

Speaker speaker\_0: Me puedes dar el estado y la ciudad, por favor.

Speaker speaker\_1: En Carpenterville, Illinois.

Speaker speaker\_0: Luego tengo ocho, cuarenta y siete, dos, diecisiete, diecisiete, diez como el número de teléfono.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Ok, so... Ok, so, ellos ofrecen solamente un plan dental. Para el plan dental, la visita preventiva te lo cubren al cien por ciento. Algo básico, como la limpieza de los dientes-

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Te lo cubren al ochenta por ciento. Una restauratura básica, so si te tienen que llenar con una carie, algo básico así, te lo llenan-- te lo cubren al ochenta por ciento. Am, los rayos X también te lo cubren al ochenta por ciento y tu anal máximo es... setecientos cincuenta.

Speaker speaker\_1: Oookay.

Speaker speaker\_0: Y tendrías que pagar un deducible de una vez de cincuenta dólares, si es que eliges el plan para empleado, y si eliges el plan familiar, tendrías que pagar un deducible de una vez de ciento cincuenta. Eso solo se paga una vez. Para el plan de empleado, te costaría cuatro dólares y diecisiete centavos semanales del cheque . Eso es para tu plan dental.

Speaker speaker\_1: Ok. Sí me interesaría, pero entonces, ¿cómo, cómo hacen? Si yo lo pongo...

Speaker speaker\_0: Yo te puedo inscribir, am, por el corre-- por la llamada, que de una vez te puedo inscribir, y ya de ahí solo tendrías que esperar una o dos semanas a que Surge empiece a hacer la deducción de los cuatro dólares y diecisiete centavos de tu cheque. Ya cuando te hagan la primera deducción del cheque, al siguiente lunes de esa primera deducción es cuando la cobertura se hace activa y esa primera semana te mandan tu tarjeta dental.

Speaker speaker\_1: Mmm, ok. Entonces, si yo ya después de esa semana voy, por ejemplo, a hacerme un procedimiento de, de sacarme una muela-

Speaker speaker\_0: Tienes que esperarte hasta que tengas cobertura, do, porque si vas y todavía no se ha activado tu plan, no te lo van a cubrir.

Speaker speaker\_1: Sí, no, claro. O sea, no, claro, ya después, ya después de que esté activo, ¿tú me dices que queda activo después de dos semanas más o menos?

Speaker speaker\_0: Toma como una o dos semanas. En el pasado ha habido gente que demoran más tiempo, pero solo de-- depende en Surge, cuando ellos empiecen a hacer. Normalmente, toma una o dos semanas, pero si toma un poquito más tiempo, sí es importante que estés checando tu talón de cheque, porque ya cuando, cuando te hagan la primera deducción, al siguiente lunes esa cobertura se hace activa.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. Después de la primera deducción, el siguiente lunes ya está activa la...

Speaker speaker\_0: Correcto.

Speaker speaker\_1: Ok, perfecto. Sí, me interesaría. Y los cincuenta dólares, ¿cómo los deducen?

Speaker speaker\_0: Eso tú lo tendrías que pagar cuando vayas a tu cita. Ese deducible de los cincuenta dólares lo pagas cuando vayas a tu cita dental.

Speaker speaker\_1: Mmm, ok, vale, perfecto. Listo, entonces, sí me, sí me gustaría inscribirme entonces, por favor.

Speaker speaker\_0: ¿Y solo querías el plan dental?

Speaker speaker\_1: Sí, el plan dental.

Speaker speaker\_0: Ok, amm, ya te acabo de inscribir. So, como te digo, ya solo tienes que esperar a que ellos te hagan la primera deducción del cheque de los cuatro dólares y diecisiete centavos .Normalmente, como te digo, toma como una o dos semanas, pero si ves que todavía no te lo sacan... Sí, no, yo esta semana hablo... Sí, no, yo hablo esta semana con las del staffing para que me colaboren a lo más pronto posible. Okey, y si no estás muy cerca, siempre nos puedes llamar para preguntar si ya estás activo. Vale. Ah, okey, perfecto. Vale, muchísimas gracias. ¿Y dijiste que iba a ir la tarjeta al cinco ... Apartamento ocho? Sí, cinco ... Apartamento ocho-- Apartamento car-- eh, apartamento ocho, Carpenter Bill. Okey.

Te iba a preguntar: ¿no hay problema que en el buzón no aparezca mi nombre? Ah, no, no, no hay problema. Estoy segura que si está el número allí, pues ahí te lo-- te la metes. Sí, vale, vale. Okey, perfecto. Listo. ¿Okey? Pero ya quedaste inscrito. Vale, muy amable. Muchísimas gracias. De nada. Ah, que estés muy bien. Gracias. Oye, qué pena. ¿Ajá? Ay, qué pena. Otra pregunta. Eh, si yo me hago pronto lo que te comentaba, una extracción de, de las muelas cuando ya esté activo, ¿cuánto podría cubrir ese procedimiento? So, esa información no tengo, solo tengo la información básica como la visita preventiva, que te lo cubren al cien por ciento, algo básico, basta-- refactura básica, rayos X al ochenta por ciento. So, solo tengo esa información. Para información así, sí tendrías que llamar con los dueños del seguro. Si quieres te puedo dar el número.

Speaker speaker\_1: Sí, por favor, regálame ese número.

Speaker speaker\_0: Okey, so, te voy a dar dos. El primero se llama Delicia y su número... Los dos empiezan con los mismos números, solo que acaban con diferentes. Entonces, seis, cero, uno, nueve, treinta y seis, treinta y dos, noventa.

Speaker speaker\_1: Noventa, okey, vale.

Speaker speaker\_0: Ese es el primero y el segundo ta-- empieza igual, solamente que acaba en treinta y dos, ochenta y siete. En vez de los-- el treinta y dos, noventa, acaba en treinta y dos, ochenta y siete.

Speaker speaker\_1: ¡Oh!

Speaker speaker\_0: So, seis, cero, uno, nueve, tres, seis, treinta y dos, ochenta y siete. Y esa se llama Sandra.

Speaker speaker\_1: Sandra.

Speaker speaker\_0: So, Delicia y Sandra, eh, con esos números, si tú llamas, ah, ellos te podrían decir eso. Ah, te iba a decir que somos tiempo oeste. Nosotros estamos en Sur Carolina. Tú estás en Illinois, so creo que te ganamos con una hora. Aquí ya son las siete cuarenta y seis. Y creo que ellos están abiertos de ocho AM a ocho PM. O, perdón, ocho AM... ¿ocho AM? De cinco, de ocho AM a cinco creo que ellos abren.

Speaker speaker\_1: Ah, bueno, entonces, yo les hablaría ya para, para más adelantico. Después, sí, ya después cuando más bien el seguro esté activo, ya les hablo ahí, sí, para, para preguntarles bien eso. O si lo puedo preguntar ahorita.... Sí, eso, eso es antes que... Ese, esos dos números son antes de que estés activo. Si ya estás activo, ya le podrías llamar al dueño del seguro, que se llama APL. Ese ya es otro número. ¡Ah, bueno!

Speaker speaker\_0: Pero como todavía no está activo, pues te di esos dos números.

Speaker speaker\_1: Ah, bueno, esos dos números no hay problema, yo les puedo preguntar ahí. Okey. Vale. Muy amable.

Speaker speaker\_0: Que tengas un buen día.

Speaker speaker\_1: Muchísimas gracias. Feliz día, que estés muy bien. Adiós, gracias.