

## **Transcript: Estefania**

**Acevedo-6534847458099200-4535781874384896**

### **Full Transcript**

No te conviene decir: "¿Le puedo cerrar otra o a ver qué tienes?". Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Sí, buenas. Buenas tardes, buenos días. Buenos días, ¿cómo te puedo ayudar? Ah, o sea, mira, soy Samuel Uribe. Quiero saber qué beneficios tengo en la, en la aseguranza que cargué. Ok, ¿con qué stafin? SSP se llama. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Y ¿cómo te llamabas? Me llamo todavía no... Samuel Uribe. Ok, dame un segundo. ¿Ve-- dijiste veintiséis, cero, seis? Sí. Permíteme. Oye, me llamo, Samuel Uribe. Te habla Samuel. ¿Cómo estás bien? ¿Cómo te llamabas? ?????? ??? ¿Desde cuándo empezaste a trabajar con ellos? ¿Mande? ¿Cuándo empezaste? Ah, pues como un mes, nada más. Tres se-- tres semanas. Como tres semanas. Es pa-- Okey. ¿Para quién es la cuenta? ¿Para ti o para el otro señor? No, para él. Es que yo le estoy ayudando, señorita. Hay un problema. Mire, éste es aquí él. Es que no lo quita él. Okey, pues tengo que hablar con el señor. No, pues no te lo está quitando, aquí está él. Okey, pues tengo que hablar con él. Ah, dígame. Okey. Ah, dijiste que empezaste a trabajar con ellos hace tres semanas, ¿verdad? Todavía no estás en el sistema. Ya de una vez te puedo crear un archivo o puedes estar llamando durante la semana para ver si ya lo recibimos. Am-- Pero en este momento no tengo, no tengo tu información. Si te quieres inscribir, ya lo podemos hacer, pero te tengo que crear un archivo desde cero. So, necesito toda tu información como tu número de seguro social completo, tu fecha de nacimiento, todo eso. Si no te sientes cómodo dándome esa información en el teléfono, puedes estar llamando durante la semana para ver si ya recibimos ese archivo, pero todavía no tenemos tu información. Disculpa, cuando agarré el trabajo y me, me mandaron una aplicación y ya hice todo mi... Para que te quieras asegurar y todo, mandé toda la información. Se supone que ahora- Okey. Debía estar en el sistema. Bueno, ellos estaban con otro seguro antes de Benefits in a Card. So, probablemente era para el seguro que antes tenían. Pero como te digo, todavía no tenemos tu información. Podemos crear un archivo o puedes estar llamando durante la semana para ver si ya empod-- ya recibimos ese archivo, pero todavía no lo tenemos. So, por eso te digo, ya de una vez lo podemos crear o puedes estar llamando durante la semana para ver si ya lo recibimos. Pero todavía no lo tenemos. So, es tu opción. Podemos hacer uno o puedes estar llamando durante la semana. ¿Y cuándo se paga? Porque es mucho trabajo. No sé. Tienes que estar llamando durante la semana. No sabría decirte si va a ser mañana, hoy... Tienes que estar llamando durante la semana. Vamos a hacer el ar-- vamos a hacer el archivo de una vez. Okey, bueno. Okey. Voy a hacerlo. Okey, y necesito el número de seguro social completo. Eeeeen cinco, siete, uno, nueve, cuatro- Dos, seis, cero, seis. Okey, gracias. ¿Y cuál era tu nombre otra vez, perdón? Samuel Uribe Gutiérrez Es ese... ¿Le pongo yo para regresarte lo que yo quiera? Sí. Okey, e-es... Te lo voy diciendo en inglés. Okey. E-s-e M-i s-a-m-m-y, one,

the number one, @gmail.com. Okey, gracias. Es eseemisammy1@gmail.com. Okey. ¿Y un buen número de teléfono para poner en el sistema? El ocho, tres, dos, cuatro, ocho, ocho, ocho, seis, nueve, cero. Okey. Ocho, seis, nueve, cero, ¿verdad? Sí. Okey. Si quieras te puedo explicar los planes que ellos ofrecen, porque son diferentes planes médicos. Al parecer a-a-ay tres diferentes o si quieras te los puedo explicar. Ah, ¿no quieres que también te lo envíe también por correo electrónico? Es lo que te voy a estar leyendo y también tienen los precios de esos planes. Si gustas también te lo puedo enviar a tu correo electrónico para que de mientras que te lo explico, también los puedes estar viendo. No sé si quieras que haga eso. Sí, sí, por favor. ¿Sí? Okey, dame un segundo. Sí, por favor. Sí. So, tienes todo lo que te voy a estar explicando ahorita. So, da-- Ahorita te voy a poner una espera y te lo voy a enviar a tu correo electrónico y si por favor puedes checar para asegurarme que sí lo recibiste. Lo- te lo voy a estar mandando ahorita . Permíteme... ¿Aló? ¿Qué me dijo, Roberto, que era lo de-? Okey, ya te lo acabo de mandar a tu correo electrónico. Por favor, ¿me puedes verificar que sí lo recibiste? Va a llegar de un correo que dice info@benefitsandcard.com. Y si no lo ves luego, luego también checaría tu spam y tu junk, que a veces se mandan ahí . Aquí le estoy oyendo yo, señorita, okey, permíteme. Es que no le-- no peso lentes. Permíteme. Okey. Espera, spam me dijo, ¿verdad, señorita? Sí, spam o el junk. Y va a llegar de info@benefitsandcard.com. Okey. Te lo acabo de mandar ahí ahorita. Ah, enviados, bandeja, importantes, descartables. A ver, nicely. Enviados, programadas, bandeja de salida, borradores, todo correo. Span. No, señorita, aquí estoy, me estoy metiendo a spam. ¿Y era e-s-e-m-i-s-a-n-n-y-o-n at gmail.com? A ver. Ese me es Annie, uno- Sí, Ese y Sammy. D-Double m. Sí le puso Sammy Doble M. Oh, no. So, ¿dos m? Sí, dos m. Okey, so, e-s-e-m-m-i-s-a-n-n- No. Y. No. No, no. No, perdón, señorita. No, es, es e-s-e-m-i-s-a-m-m-y. Okey. One at gmail. Correcto, sí. Okey, déjame mandar eso de nuevo. Ay, disculpe. Está bien .And he said that the address era seven two zero N. Jane Street, Houston, Texas, seven, seven, zero, eight, seven. ¿Cuál es la dirección de mí? Okay. Setenta y dos, cero, nueve, Gammage. ¿Dos M? S, dos M. No, match. Okay. It's seventy two, oh, nine Gammage. G-A-M-M-A-G-E. Seven, seven, zero, eighty seven. Okay, that makes sense. Okay, thank you. I'm sorry, ma'am. I mean, a-and I'm here... I know it's none of my business, but I, I'm the supervisor and I'm just trying to help ou- always help these guys out on any questions they have. He's not to-- he's not used to... Mirar los emails, mirar los emails. No le sabe mucho- Yeah, that's fine. Le hacemos así. We just need, um... We just need verbal per-- since the calls are being recorded. That's fine, we just need verbal permission. No, I understand, man. And I'm sorry, I didn't mean to be rude with you. No, you're fine. Okay, let me send that one right now. I just want to make sure everything's fro-- everything's correct. Sorry, my system's kind of slow right now. Está en ese. No, no te está en cero. Okay. Si puede checar de nuevo, por favor. Ya lo mandé ese correo electrónico que estaba viendo. Okay. Ok, ahí está ya. Ya cayó. Ok. Okey. Dice info, ¿verdad? Guía de beneficios. Correcto. Mm-hmm. Y me dice... Y me dice cuando ya esté listo para que se los explique. Ok, ya estoy listo aquí, nomás que se está haciendo download. Solo un momentito, permíteme. ¿A cuál le pico? ¿Dices super skill trade PDF? Sí, ese mero. Okey, muchas gracias. Ese es el guía que tiene todos los planes con los precios de los beneficios. So, de verdad que dependiendo cuántos planes elijas, um, si agregas dependientes, tiene mucho que ver con cuánto sea tu deducción semanal. Sí, y, señorita, ¿sí me puede explicar el mejor plan que tienen y qué es lo que cubre? Mmm, ok. Bueno, solamente tienen tres beneficios médicos. El primero que te

voy a explicar se llama el Stay Healthy ME/C. Ese plan solamente es un plan preventivo, so solamente te va a cubrir como una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cancers, algunos exámenes de STDs, pero no te cubre ninguna visita médica, si vas al doctor enfermo, ni al hospital, ni al urgent care, ni sala de emergencias, ni cirugías. So, ese es el que se llama el Stay Healthy ME/C. Solamente son para esos servicios preventivos y sí requiere que te mantengas en una red. You solamente puedes utilizar la lista de sus doctores y clínicas para recibir cobertura. Si es que eliges este plan, este te sale a quince dólares y noventa y un centavos semanales. Luego, hay otros dos que se llaman los VIPs. Estos dos, el VIP Classic y el VIP Pro, son los que sí te cubrirían tus citas cuando vas al doctor porque te enfermaste o el hospital, urgent care, sala de emergencias y hasta cirugías. Con estos dos no te tienes que mantener en una lista con solamente sus médicos y doctores. Puedes ir donde tú quieras, siempre y cuando el proveedor acepte la aseguranza. Tú puedes ir a cualquier doctor o clínica. De verdad que si lo aceptan, depende en el proveedor. Um, tiene sus benefici-beneficios para los medicamentos con Pharmaville, que puedes pagar para los medicamentos genéricos de treinta, veinte o diez dólares. Y para los no genéricos, te ofrecen un descuento. Este plan-- estos dos planes también incluyen el Virtual Urgent Care, que te da asistencia virtual con proveedores médicos y pagan una tarifa fija para tus servicios. So, de los dos, el VIP Pro es el que te va a pagar un poquito más en dólares. Te voy a dar un ejemplo para cirugía en el hospital. El VIP Classic te paga quinientos dólares por día el máximo de un día, mientras que el VIP Pro te cubriría doscientos cincuenta por día al máximo de un día. Ok, so, en la área de cirugía, el VIP Pro te va a pagar un poquito menos que el clásico. Porque también para cirugía en un consultorio médico, el clásico te cubre doscientos cincuenta por día, máximo de ciento veinticinco por día para el VIP Pro. So, en el área de cirugía, el VIP Pro te va a pagar un poquito más en dólares que en el clásico, pero en el área de como que sala de emergencia, centro de atención urgente, oficina del médico, el VIP Pro te paga un poquito más en dólares. Entonces, si estás buscando tener-Más cobertura. Así que te paguen más... Más cobertura en áreas como que de las cirugías, te conviene más el VIP Classic. Pero si estás buscando más cobertura a área del urgent care, sala de emergencias, hospital, el VIP Pro te conviene más, porque en esa área el VIP Pro paga un poquito más en dólares que el clásico. Am, de verdad que- Perdón. Eh, aquí da mi... El, el que te conviene más, te va a pagar más sería el VIP Pro. Y por ese punto que le cubre, señorita, sería él y su esposa, no más. So, si es que elige entre los VIPs para su esposa y él, el clásico sería de cuarenta y tres dólares y veinticuatro centavos semanales y el Pro es de ochenta y tres dólares y veinticinco centavos semanales. Ochenta. O sea, para ti y para tu esposa, ponértela a mitad de cómo eran, un poquito más, ochenta y tres, veinticinco. Y este es mejor que tienen, ¿verdad, señorita? ¿Cuál es su nombre, perdón? Yo me llamo Stephanie. Sí, en el área de médica, el VIP Pro es el que cubre un poquito más en dólares que los otros, porque el primero que le expliqué, que es el Stay Healthy ME C, ese no te cubre ninguna visita médica. Si tienes que ir al doctor, es más como que para tus chequeos generales, porque ese solamente te cubre como una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, este, pero si él se enferma o su esposa se enferma y van al doctor, le van a decir que no se lo cubren porque solamente es un, ah, plan preventivo. Luego el Classic y el Pro sí te cubren el urgent care, sala de emergencias, am, cirugías... Y de verdad que la diferencia es en los dólares que cubren. Como te digo, el VIP Pro te cubre un poquito más en área de sala de emergencias, urgent care, emergency rooms, y el VIP Classic te

cubre un poquito más en área de cirugías. Am, pero también te iba a decir que los VIP no te cubren como que tus chequeos generales. El único que te cubre eso es el Stay Healthy. So, si es que le interesa tener cobertura en amplias áreas, como las visitas preventivas, que son como la visita física, los chequeos, las vacunas, tendría que agarrar el Stay Healthy y también, si quiere cobertura en el área del hospital, tendría que agarrar uno de los VIPs. Pero tiene que tener en cuenta que esos son dos diferentes deducciones, si es que quiere hacer eso. Okey. ¿Y-y-y puede agarrar los dos? ¿Cuánto sería- ¿Cuánto vendría pagando por semana en el VIP Pro y en el primero? Am, déjame ver. Para su esposa y él, ¿verdad? Sí. ¿Cómo se llama el primero, señorita? Para apuntarlo aquí. El primero que... El que solamente te cubre tus chequeos, así como visitas preventivas, se llama el Stay Healthy ME C. Stay Healthy. L, T? ME C. ME C. Mm-hmm. Or just ME C. Ese para, para su empleado y su esposa le saldría a veinte dólares y ochenta y un centavos. Ese es el plan para los chequeos generales. Y luego el VIP, ¿cuál de los VIPs? ¿El Classic or? El, el, el Pro. El Pro. Ok, para el VIP Pro sería ochenta y tres dólares y veinticinco centavos. So, si él elige esos dos planes, sería una deducción de ciento cuatro dólares y seis centavos semanales. Para esos dos planes médicos. ¿Ciento dos con cuatro centavos? No, a hundred and four. And six cents. Oh, a hundred and four. And six cents. A la semana. Mm-hmm. ¿Alguna pregunta más? Este, y ese programa cubre los dientes-- para la dentadura y lentes, o sea, la vista? No, eso es separado. So, sí ofrecen un plan dental y un plan de visión, peeero tienes que tener en cuenta que eso sería otra deducción aparte. So, para el plan dental, para empleado y tu esposa sería de diez dólares y ochenta centavos y el-- para el de visión es de dos dólares y... Ay, no, perdón, de cuatro dólares y ochenta y cuatro centavos para el plan de visión y... Para el empleado y esposa. Está bien. Sí los tomo esos también. ¿También? Ok, si quieres te doy información sobre esos planes. So, para el plan dental, la visita preventiva te lo cubren al cien por ciento. Algo básico como la limpieza de los dientes, te lo cubren al ochenta por ciento. Restauración básica, como si te tienen que llenar una carie, eso te lo cubren al ochenta por ciento. También los rayos X te lo cubren al ochenta por ciento y el máximo anual es de ciento-- setecientos quinientos dólares y tendrías que dar un deducible de una vez de cincuenta dólares si agarras el plan individual o si agarras el plan de familia, de ciento cincuenta. Am, y ese para empleado y colega es de diez dólares y ochenta centavos. Luego tu plan de visión tiene sus copagos. Entonces, el copago por examen de la vista es de diez dólares. El examen... Ah, perdón, el copago de lentes y marcos es de veinticinco y tu subsidio de marcos es de ciento treinta. Para empleado y esposa sería de cuatro dólares y ochenta y cuatro centavos. So, si agarras esos cuatro planes, es una deducción de ciento diecinueve con setenta centavos. So, one nineteen seventy. Sí, está, está bien. Oiga, señorita, ta-ta mucho-- Es que esa gente, esos muchachos que andan ahora que andan tratando con SSP, que andaban tratando con esa otra compañía. Y antes esta otra compañía cobraba mucho más y está mejor, está mejor esta compañía está pagando casi el doble, el doble que la más del doble por semana, ok. ¿Y como quieres agregar a tu esposa? Sí, necesito la información de tu esposa, como su nombre, fecha de nacimientos, también necesito su social, pero si no lo tienes puedo poner ya cuando tú lo tengas puedes llamar y darlos. Marca el número de tu esposa y ya nomás va a necesitar una sociedad. También voy a chequear, permítame señorita. El nombre es aquí San Juana Uribe. ¿Cómo se llamaba, perdón? San Juana Uribe se llama. Uy, me puedes deletrear ese primer nombre? San, s, a, i, n, juana, j, u, a, n, a, n, a. Y Uribe, verdad? Uribe, yes, u, r, i, b, e, z y. Número social ahí y también lo. Yo ya tomé estos

papelitos. ¿Y la fecha de nacimiento de la señora? Mami, dame tu fecha de nacimiento, 6:20 59. Six, twenty, fifty nine. And then I just need the social. Dame el número, sí. 4, 5, 1. Four, five, one. 4, 7. Four, seven. 72, 34. Seventy two, thirty and four. Ok, gracias. Es todo, ¿verdad, señorita? Sí, solo es eso. Sí, ya solo necesitaba eso. Muchas gracias, señorita, por ayudarle. Y le iba a decir que toma una a dos semanas a que el staffing haga la primera deducción del cheque. Entonces ya cuando le hagan la primera deducción de los 119 y 70 centavos, al siguiente lunes de esa primera deducción es cuando la cobertura se hace efectiva. Y esa primera semana o segunda le mandan la tarjeta dental, la de visión y la preventiva para la tarjeta de VIP Pro. Normalmente esa tarjeta no la no la envían por correo. So, si es que quiere una física, él puede llamar ese lunes cuando tenga cobertura activa o durante esta semana que tenga cobertura activa para encargar esa tarjeta médica y los encargamos y se la envía. ¿Y a dónde tiene que hablar? ¿A ese mismo número que acabo de marcar, verdad? Sí, este mismo número. Y hay que decir que él tenga una cita y todavía no tiene las tarjetas. También puede llamar este número y se las enviamos por correo electrónico para que las tenga digitamente mientras que espera las físicas perfectamente. ¿Y si le puede mandar dos, una para él y una para su esposa? Sí, sí, solamente que él va a tener que llamar, porque como la llamada es sagrada, no les podemos dar información, sino para el señor o si no da él que sí podemos. So, tendría que llamar él. Ok, ok. Pero y los da el correo de su esposa y ahí pues se la enviamos a los dos. O no sé si ya de una vez él quiere que ponga ese correo electrónico con correo secundario ya para que cuando él llame diga te puede mandar esas tarjetas a las dos correo electrónico que tengan el sistema y ellos dicen que sí. Se las envían sin ella tener que llamar. Si tienes a mi ella correo electrónico sí, porque te lo dé para llenarle a la señorita la muchacha de una vez. ¿Toma el correo electrónico tuyo, mesa, como quiera, mija, le voy a mandar el texto, señorita, ahorita se lo doy. Ok, está bien. So, ya cuando ya cuando acabemos la llamada ya solo le va tocar a él esperar unas semanas a que le hagan la primera deducción. Yo estuve checando el talón de cheques siempre que le paguen para ver si ya se lo dedujeron. O puede él llamar este número para preguntar si ya se hizo activo y también nosotros le dejamos saber si. A ver, es Johnny 21 90 nova. Com j a i n y. Ok, ya lo tengo, señorita. Ok. Cuál es? Traduce en inglés. J, a, i, n, y 21 90 at yahoo. Com. Ok, I'm a repeat it that's j a I, n y 21 90 at yahoo. Com. Yes, ma'am, you got it. Ok, ok, pues ya quedaste inscrito, ya sólo tienes que esperar a que te hagan la primera deducción de los 119 con \$0,70. Ya cuando te la hagan al siguiente lunes ya tienes cobertura afectiva. Ok, hay que decir que te pagan el viernes y ves esa deducción, eso significa que para el lunes tienes cobertura. Solo te toca estar checando para ver cuándo te lo descuentan del cheque. Ok, muchas gracias. De nada. Solo recuerda que si es que tienes una cita y todavía no tienes la tarjeta, solamente llamas este número y te las enviamos por correo electrónico. Y también tienes que encargar tu tarjeta VIP Pro. Te van a mandar las tres tarjetas, excepto esa, siquieres esa física, si la tienes que encargar. Ok. Ok, yo solo guardaría este número. Sí, muchas gracias, señorita. De nada. Que tengas un buen día. Igualmente. Dios lo bendiga. Cuídese. Gracias.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: No te conviene decir: "¿Le puedo cerrar otra o a ver qué tienes?".

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_0: Sí, buenas. Buenas tardes, buenos días.

Speaker speaker\_1: Buenos días, ¿cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker\_0: Ah, o sea, mira, soy Samuel Uribe. Quiero saber qué beneficios tengo en la, en la aseguranza que cargué.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿con qué stafin?

Speaker speaker\_0: SSP se llama.

Speaker speaker\_1: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Y ¿cómo te llamabas?

Speaker speaker\_0: Me llamo todavía no... Samuel Uribe.

Speaker speaker\_1: Ok, dame un segundo. ¿Ve-- dijiste veintiséis, cero, seis?

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: Permíteme.

Speaker speaker\_0: Oye, me llamo, Samuel Uribe. Te habla Samuel. ¿Cómo estás bien? ¿Cómo te llamabas? ?????? ???

Speaker speaker\_2: ¿Desde cuándo empezaste a trabajar con ellos?

Speaker speaker\_0: ¿Mande?

Speaker speaker\_3: ¿Cuándo empezaste?

Speaker speaker\_0: Ah, pues como un mes, nada más.

Speaker speaker\_3: Tres se-- tres semanas.

Speaker speaker\_0: Como tres semanas.

Speaker speaker\_1: Es pa-- Okey. ¿Para quién es la cuenta? ¿Para ti o para el otro señor?

Speaker speaker\_0: No, para él. Es que yo le estoy ayudando, señorita. Hay un problema. Mire, éste es aquí él. Es que no lo quita él.

Speaker speaker\_1: Okey, pues tengo que hablar con el señor.

Speaker speaker\_0: No, pues no te lo está quitando, aquí está él.

Speaker speaker\_1: Okey, pues tengo que hablar con él.

Speaker speaker\_4: Ah, dígame.

Speaker speaker\_1: Okey. Ah, dijiste que empezaste a trabajar con ellos hace tres semanas, ¿verdad? Todavía no estás en el sistema. Ya de una vez te puedo crear un archivo o puedes

estar llamando durante la semana para ver si ya lo recibimos. Am-- Pero en este momento no tengo, no tengo tu información. Si te quieres inscribir, ya lo podemos hacer, pero te tengo que crear un archivo desde cero. So, necesito toda tu información como tu número de seguro social completo, tu fecha de nacimiento, todo eso. Si no te sientes cómodo dándome esa información en el teléfono, puedes estar llamando durante la semana para ver si ya recibimos ese archivo, pero todavía no tenemos tu información.

Speaker speaker\_0: Disculpa, cuando agarré el trabajo y me, me mandaron una aplicación y ya hice todo mi... Para que te quieras asegurar y todo, mandé toda la información. Se supone que ahora-

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_0: Debía estar en el sistema.

Speaker speaker\_1: Bueno, ellos estaban con otro seguro antes de Benefits in a Card. So, probablemente era para el seguro que antes tenían. Pero como te digo, todavía no tenemos tu información. Podemos crear un archivo o puedes estar llamando durante la semana para ver si ya empod-- ya recibimos ese archivo, pero todavía no lo tenemos. So, por eso te digo, ya de una vez lo podemos crear o puedes estar llamando durante la semana para ver si ya lo recibimos. Pero todavía no lo tenemos. So, es tu opción. Podemos hacer uno o puedes estar llamando durante la semana.

Speaker speaker\_0: ¿Y cuándo se paga? Porque es mucho trabajo.

Speaker speaker\_1: No sé. Tienes que estar llamando durante la semana. No sabría decirte si va a ser mañana, hoy... Tienes que estar llamando durante la semana.

Speaker speaker\_0: Vamos a hacer el ar-- vamos a hacer el archivo de una vez.

Speaker speaker\_1: Okey, bueno. Okey. Voy a hacerlo. Okey, y necesito el número de seguro social completo.

Speaker speaker\_0: Eeeeen cinco, siete, uno, nueve, cuatro- Dos, seis, cero, seis.

Speaker speaker\_1: Okey, gracias. ¿Y cuál era tu nombre otra vez, perdón?

Speaker speaker\_0: Samuel Uribe Gutiérrez

Speaker speaker\_5: Es ese... ¿Le pongo yo para regresarte lo que yo quiera?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_5: Okey, e-es... Te lo voy diciendo en inglés.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_5: E-s-e M-i s-a-m-m-y, one, the number one, @gmail.com.

Speaker speaker\_1: Okey, gracias.

Speaker speaker\_5: Es eseemisammy1@gmail.com.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Y un buen número de teléfono para poner en el sistema?

Speaker speaker\_5: El ocho, tres, dos, cuatro, ocho, ocho, seis, nueve, cero.

Speaker speaker\_1: Okey. Ocho, seis, nueve, cero, ¿verdad?

Speaker speaker\_5: Sí.

Speaker speaker\_1: Okey. Si quieras te puedo explicar los planes que ellos ofrecen, porque son diferentes planes médicos. Al parecer a-a-ay tres diferentes o si quieras te los puedo explicar. Ah, ¿no quieras que también te lo envíe también por correo electrónico? Es lo que te voy a estar leyendo y también tienen los precios de esos planes. Si gustas también te lo puedo enviar a tu correo electrónico para que de mientras que te lo explico, también los puedes estar viendo. No sé si quieras que haga eso.

Speaker speaker\_5: Sí, sí, por favor.

Speaker speaker\_1: ¿Sí? Okey, dame un segundo.

Speaker speaker\_5: Sí, por favor.

Speaker speaker\_1: Sí. So, tienes todo lo que te voy a estar explicando ahorita. So, da-- Ahorita te voy a poner una espera y te lo voy a enviar a tu correo electrónico y si por favor puedes checar para asegurarme que sí lo recibiste. Lo- te lo voy a estar mandando ahorita . Permítame...

Speaker speaker\_5: ¿Aló? ¿Qué me dijo, Roberto, que era lo de-?

Speaker speaker\_1: Okey, ya te lo acabo de mandar a tu correo electrónico. Por favor, ¿me puedes verificar que sí lo recibiste? Va a llegar de un correo que dice info@benefitsandcard.com. Y si no lo ves luego, luego también checaría tu spam y tu junk, que a veces se mandan ahí .

Speaker speaker\_5: Aquí le estoy oyendo yo, señorita, okey, permítame. Es que no le-- no peso lentes. Permítame.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_5: Espera, spam me dijo, ¿verdad, señorita?

Speaker speaker\_1: Sí, spam o el junk. Y va a llegar de info@benefitsandcard.com.

Speaker speaker\_5: Okey. Te lo acabo de mandar ahí ahorita. Ah, enviados, bandeja, importantes, descartables. A ver, nicely. Enviados, programadas, bandeja de salida, borradores, todo correo. Span. No, señorita, aquí estoy, me estoy metiendo a spam.

Speaker speaker\_1: ¿Y era e-s-e-m-i-s-a-n-n-y-o-n at gmail.com?

Speaker speaker\_5: A ver.

Speaker speaker\_1: Ese me es Annie, uno-

Speaker speaker\_5: Sí, Ese y Sammy. D-Double m. Sí le puso Sammy Doble M.

Speaker speaker\_1: Oh, no. So, ¿dos m?

Speaker speaker\_5: Sí, dos m.

Speaker speaker\_1: Okey, so, e-s-e-m-m-i-s-a-n-n-

Speaker speaker\_5: No.

Speaker speaker\_1: Y.

Speaker speaker\_5: No. No. No, no. No, perdón, señorita. No, es, es e-s-e-m-i-s-a-m-m-y.

Speaker speaker\_1: Okey. One at gmail.

Speaker speaker\_5: Correcto, sí.

Speaker speaker\_1: Okey, déjame mandar eso de nuevo.

Speaker speaker\_5: Ay, disculpe.

Speaker speaker\_1: Está bien .And he said that the address era seven two zero N. Jane Street, Houston, Texas, seven, seven, zero, eight, seven.

Speaker speaker\_5: ¿Cuál es la dirección de mí?

Speaker speaker\_1: Okay.

Speaker speaker\_5: Setenta y dos, cero, nueve, Gammage. ¿Dos M? S, dos M. No, match.

Speaker speaker\_1: Okay.

Speaker speaker\_5: It's seventy two, oh, nine Gammage. G-A-M-M-A-G-E. Seven, seven, zero, eighty seven.

Speaker speaker\_1: Okay, that makes sense. Okay, thank you.

Speaker speaker\_5: I'm sorry, ma'am. I mean, a-and I'm here... I know it's none of my business, but I, I'm the supervisor and I'm just trying to help ou- always help these guys out on any questions they have. He's not to-- he's not used to... Mirar los emails, mirar los emails. No le sabe mucho-

Speaker speaker\_1: Yeah, that's fine.

Speaker speaker\_5: Le hacemos así.

Speaker speaker\_1: We just need, um... We just need verbal per-- since the calls are being recorded. That's fine, we just need verbal permission.

Speaker speaker\_5: No, I understand, man. And I'm sorry, I didn't mean to be rude with you.

Speaker speaker\_1: No, you're fine. Okay, let me send that one right now. I just want to make sure everything's fro-- everything's correct. Sorry, my system's kind of slow right now.

Speaker speaker\_5: Está en ese. No, no te está en cero.

Speaker speaker\_1: Okay. Si puede checar de nuevo, por favor. Ya lo mandé ese correo electrónico que estaba viendo.

Speaker speaker\_5: Okay. Ok, ahí está ya. Ya cayó.

Speaker speaker\_1: Ok. Okey.

Speaker speaker\_5: Dice info, ¿verdad? Guía de beneficios.

Speaker speaker\_1: Correcto. Mm-hmm. Y me dice... Y me dice cuando ya esté listo para que se los explique.

Speaker speaker\_5: Ok, ya estoy listo aquí, nomás que se está haciendo download. Solo un momentito, permítome. ¿A cuál le pico? ¿Dices super skill trade PDF?

Speaker speaker\_1: Sí, ese mero.

Speaker speaker\_5: Okey, muchas gracias.

Speaker speaker\_1: Ese es el guía que tiene todos los planes con los precios de los beneficios. So, de verdad que dependiendo cuántos planes elijas, um, si agregas dependientes, tiene mucho que ver con cuánto sea tu deducción semanal.

Speaker speaker\_5: Sí, y, señorita, ¿sí me puede explicar el mejor plan que tienen y qué es lo que cubre?

Speaker speaker\_1: Mmm, ok. Bueno, solamente tienen tres beneficios médicos. El primero que te voy a explicar se llama el Stay Healthy ME/C. Ese plan solamente es un plan preventivo, so solamente te va a cubrir como una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cancers, algunos exámenes de STDs, pero no te cubre ninguna visita médica, si vas al doctor enfermo, ni al hospital, ni al urgent care, ni sala de emergencias, ni cirugías. So, ese es el que se llama el Stay Healthy ME/C. Solamente son para esos servicios preventivos y sí requiere que te mantengas en una red. You solamente puedes utilizar la lista de sus doctores y clínicas para recibir cobertura. Si es que eliges este plan, este te sale a quince dólares y noventa y un centavos semanales. Luego, hay otros dos que se llaman los VIPs. Estos dos, el VIP Classic y el VIP Pro, son los que sí te cubrirían tus citas cuando vas al doctor porque te enfermaste o el hospital, urgent care, sala de emergencias y hasta cirugías. Con estos dos no te tienes que mantener en una lista con solamente sus médicos y doctores. Puedes ir donde tú quieras, siempre y cuando el proveedor acepte la aseguranza. Tú puedes ir a cualquier doctor o clínica. De verdad que si lo aceptan, depende en el proveedor. Um, tiene sus benefici-beneficios para los medicamentos con Pharmaville, que puedes pagar para los medicamentos genéricos de treinta, veinte o diez dólares. Y para los no genéricos, te ofrecen un descuento. Este plan-- estos dos planes también incluyen el Virtual Urgent Care, que te da asistencia virtual con proveedores médicos y pagan una tarifa fija para tus servicios. So, de los dos, el VIP Pro es el que te va a pagar un poquito más en dólares. Te voy a dar un ejemplo para cirugía en el hospital. El VIP Classic te paga quinientos dólares por día el máximo de un día, mientras que el VIP Pro te cubriría doscientos cincuenta por día al máximo de un día. Ok, so, en la área de cirugía, el VIP Pro te va a pagar un poquito menos que el clásico. Porque también para cirugía en un consultorio médico, el clásico te

cubre doscientos cincuenta por día, máximo de ciento veinticinco por día para el VIP Pro. So, en el área de cirugía, el VIP Pro te va a pagar un poquito más en dólares que en el clásico, pero en el área de como que sala de emergencia, centro de atención urgente, oficina del médico, el VIP Pro te paga un poquito más en dólares. Entonces, si estás buscando tener-

Speaker speaker\_5: Más cobertura.

Speaker speaker\_1: Así que te paguen más... Más cobertura en áreas como que de las cirugías, te conviene más el VIP Classic. Pero si estás buscando más cobertura a área del urgent care, sala de emergencias, hospital, el VIP Pro te conviene más, porque en esa área el VIP Pro paga un poquito más en dólares que el clásico. Am, de verdad que-

Speaker speaker\_5: Perdón. Eh, aquí da mi... El, el que te conviene más, te va a pagar más sería el VIP Pro. Y por ese punto que le cubre, señorita, sería él y su esposa, no más.

Speaker speaker\_1: So, si es que elige entre los VIPs para su esposa y él, el clásico sería de cuarenta y tres dólares y veinticuatro centavos semanales y el Pro es de ochenta y tres dólares y veinticinco centavos semanales.

Speaker speaker\_5: Ochenta. O sea, para ti y para tu esposa, ponértela a mitad de cómo eran, un poquito más, ochenta y tres, veinticinco. Y este es mejor que tienen, ¿verdad, señorita? ¿Cuál es su nombre, perdón?

Speaker speaker\_1: Yo me llamo Stephanie. Sí, en el área de médica, el VIP Pro es el que cubre un poquito más en dólares que los otros, porque el primero que le expliqué, que es el Stay Healthy ME C, ese no te cubre ninguna visita médica. Si tienes que ir al doctor, es más como que para tus cheques generales, porque ese solamente te cubre como una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, este, pero si él se enferma o su esposa se enferma y van al doctor, le van a decir que no se lo cubren porque solamente es un, ah, plan preventivo. Luego el Classic y el Pro sí te cubren el urgent care, sala de emergencias, am, cirugías... Y de verdad que la diferencia es en los dólares que cubren. Como te digo, el VIP Pro te cubre un poquito más en área de sala de emergencias, urgent care, emergency rooms, y el VIP Classic te cubre un poquito más en área de cirugías. Am, pero también te iba a decir que los VIP no te cubren como que tus cheques generales. El único que te cubre eso es el Stay Healthy. So, si es que le interesa tener cobertura en amplias áreas, como las visitas preventivas, que son como la visita física, los cheques, las vacunas, tendría que agarrar el Stay Healthy y también, si quiere cobertura en el área del hospital, tendría que agarrar uno de los VIPs. Pero tiene que tener en cuenta que esos son dos diferentes deducciones, si es que quiere hacer eso.

Speaker speaker\_5: Okey. ¿Y-y-y puede agarrar los dos? ¿Cuánto sería- ¿Cuánto vendría pagando por semana en el VIP Pro y en el primero?

Speaker speaker\_1: Am, déjame ver. Para su esposa y él, ¿verdad?

Speaker speaker\_5: Sí. ¿Cómo se llama el primero, señorita? Para apuntarlo aquí.

Speaker speaker\_1: El primero que... El que solamente te cubre tus cheques, así como visitas preventivas, se llama el Stay Healthy ME C.

Speaker speaker\_5: Stay Healthy. L, T?

Speaker speaker\_1: ME C.

Speaker speaker\_5: ME C.

Speaker speaker\_1: Mm-hmm. Or just ME C. Ese para, para su empleado y su esposa le saldría a veinte dólares y ochenta y un centavos. Ese es el plan para los cheques generales. Y luego el VIP, ¿cuál de los VIPs? ¿El Classic or?

Speaker speaker\_5: El, el, el Pro. El Pro.

Speaker speaker\_1: Ok, para el VIP Pro sería ochenta y tres dólares y veinticinco centavos. So, si él elige esos dos planes, sería una deducción de ciento cuatro dólares y seis centavos semanales. Para esos dos planes médicos.

Speaker speaker\_5: ¿Ciento dos con cuatro centavos?

Speaker speaker\_1: No, a hundred and four. And six cents.

Speaker speaker\_5: Oh, a hundred and four. And six cents. A la semana.

Speaker speaker\_1: Mm-hmm.

Speaker speaker\_5: ¿Alguna pregunta más?

Speaker speaker\_6: Este, y ese programa cubre los dientes-- para la dentadura y lentes, o sea, la vista?

Speaker speaker\_1: No, eso es separado. So, sí ofrecen un plan dental y un plan de visión, peero tienes que tener en cuenta que eso sería otra deducción aparte. So, para el plan dental, para empleado y tu esposa sería de diez dólares y ochenta centavos y el-- para el de visión es de dos dólares y... Ay, no, perdón, de cuatro dólares y ochenta y cuatro centavos para el plan de visión y... Para el empleado y esposa.

Speaker speaker\_6: Está bien. Sí los tomo esos también.

Speaker speaker\_1: ¿También? Ok, si quieres te doy información sobre esos planes. So, para el plan dental, la visita preventiva te lo cubren al cien por ciento. Algo básico como la limpieza de los dientes, te lo cubren al ochenta por ciento. Restauración básica, como si te tienen que llenar una carie, eso te lo cubren al ochenta por ciento. También los rayos X te lo cubren al ochenta por ciento y el máximo anual es de ciento-- setecientos quinientos dólares y tendrías que dar un deducible de una vez de cincuenta dólares si agarras el plan individual o si agarras el plan de familia, de ciento cincuenta. Am, y ese para empleado y colega es de diez dólares y ochenta centavos. Luego tu plan de visión tiene sus copagos. Entonces, el copago por examen de la vista es de diez dólares. El examen... Ah, perdón, el copago de lentes y marcos es de veinticinco y tu subsidio de marcos es de ciento treinta. Para empleado y esposa sería de cuatro dólares y ochenta y cuatro centavos. So, si agarras esos cuatro planes, es una deducción de ciento diecinueve con setenta centavos. So, one nineteen seventy.

Speaker speaker\_5: Sí, está, está bien. Oiga, señorita, ta-ta mucho-- Es que esa gente, esos muchachos que andan ahora que andan tratando con SSP, que andaban tratando con esa otra compañía. Y antes esta otra compañía cobraba mucho más y está mejor, está mejor esta compañía está pagando casi el doble, el doble que la más del doble por semana, ok.

Speaker speaker\_1: ¿Y como quieres agregar a tu esposa? Sí, necesito la información de tu esposa, como su nombre, fecha de nacimientos, también necesito su social, pero si no lo tienes puedo poner ya cuando tú lo tengas puedes llamar y darlos.

Speaker speaker\_5: Marca el número de tu esposa y ya nomás va a necesitar una sociedad. También voy a chequear, permítame señorita.

Speaker speaker\_7: El nombre es aquí San Juana Uribe.

Speaker speaker\_1: ¿Cómo se llamaba, perdón?

Speaker speaker\_5: San Juana Uribe se llama.

Speaker speaker\_1: Uy, me puedes deletrear ese primer nombre?

Speaker speaker\_5: San, s, a, i, n, juana, j, u, a, n, a, n, a.

Speaker speaker\_1: Y Uribe, verdad?

Speaker speaker\_5: Uribe, yes, u, r, i, b, e, z y.

Speaker speaker\_7: Número social ahí y también lo. Yo ya tomé estos papelitos.

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

Speaker speaker\_7: Mami, dame tu fecha de nacimiento, 6:20 59.

Speaker speaker\_5: Six, twenty, fifty nine.

Speaker speaker\_1: And then I just need the social.

Speaker speaker\_7: Dame el número, sí. 4, 5, 1.

Speaker speaker\_5: Four, five, one.

Speaker speaker\_7: 4, 7.

Speaker speaker\_5: Four, seven.

Speaker speaker\_7: 72, 34.

Speaker speaker\_5: Seventy two, thirty and four.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias.

Speaker speaker\_5: Es todo, ¿verdad, señorita?

Speaker speaker\_1: Sí, solo es eso. Sí, ya solo necesitaba eso.

Speaker speaker\_5: Muchas gracias, señorita, por ayudarle.

Speaker speaker\_1: Y le iba a decir que toma una a dos semanas a que el staffing haga la primera deducción del cheque. Entonces ya cuando le hagan la primera deducción de los 119 y 70 centavos, al siguiente lunes de esa primera deducción es cuando la cobertura se hace efectiva. Y esa primera semana o segunda le mandan la tarjeta dental, la de visión y la preventiva para la tarjeta de VIP Pro. Normalmente esa tarjeta no la no la envían por correo. So, si es que quiere una física, él puede llamar ese lunes cuando tenga cobertura activa o durante esta semana que tenga cobertura activa para encargar esa tarjeta médica y los encargamos y se la envía.

Speaker speaker\_5: ¿Y a dónde tiene que hablar? ¿A ese mismo número que acabo de marcar, verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, este mismo número. Y hay que decir que él tenga una cita y todavía no tiene las tarjetas. También puede llamar este número y se las enviamos por correo electrónico para que las tenga digitamente mientras que espera las físicas perfectamente.

Speaker speaker\_5: ¿Y si le puede mandar dos, una para él y una para su esposa?

Speaker speaker\_1: Sí, sí, solamente que él va a tener que llamar, porque como la llamada es sagrada, no les podemos dar información, sino para el señor o si no da él que sí podemos. So, tendría que llamar él.

Speaker speaker\_7: Ok, ok.

Speaker speaker\_1: Pero y los da el correo de su esposa y ahí pues se la enviamos a los dos. O no sé si ya de una vez él quiere que ponga ese correo electrónico con correo secundario ya para que cuando él llame diga te puede mandar esas tarjetas a las dos correo electrónico que tengan el sistema y ellos dicen que sí. Se las envían sin ella tener que llamar.

Speaker speaker\_5: Si tienes a mi ella correo electrónico sí, porque te lo dé para llenarle a la señorita la muchacha de una vez.

Speaker speaker\_7: ¿Toma el correo electrónico tuyo, mesa, como quiera, mija, le voy a mandar el texto, señorita, ahorita se lo doy.

Speaker speaker\_1: Ok, está bien. So, ya cuando ya cuando acabemos la llamada ya solo le va tocar a él esperar unas semanas a que le hagan la primera deducción. Yo estuviera checando el talón de cheques siempre que le paguen para ver si ya se lo dedujeron. O puede él llamar este número para preguntar si ya se hizo activo y también nosotros le dejamos saber si.

Speaker speaker\_5: A ver, es Johnny 21 90 nova. Com j a i n y. Ok, ya lo tengo, señorita.

Speaker speaker\_1: Ok. Cuál es?

Speaker speaker\_5: Traduce en inglés. J, a, i, n, y 21 90 at yahoo. Com.

Speaker speaker\_1: Ok, I'm a repeat it that's j a l, n y 21 90 at yahoo. Com.

Speaker speaker\_5: Yes, ma'am, you got it.

Speaker speaker\_1: Ok, ok, pues ya quedaste inscrito, ya sólo tienes que esperar a que te hagan la primera deducción de los 119 con \$0,70. Ya cuando te la hagan al siguiente lunes ya tienes cobertura afectiva. Ok, hay que decir que te pagan el viernes y ves esa deducción, eso significa que para el lunes tienes cobertura. Solo te toca estar checando para ver cuándo te lo descuentan del cheque.

Speaker speaker\_7: Ok, muchas gracias.

Speaker speaker\_1: De nada. Solo recuerda que si es que tienes una cita y todavía no tienes la tarjeta, solamente llamas este número y te las enviamos por correo electrónico. Y también tienes que encargar tu tarjeta VIP Pro. Te van a mandar las tres tarjetas, excepto esa, si quieres esa física, si la tienes que encargar. Ok. Ok, yo solo guardaría este número.

Speaker speaker\_5: Sí, muchas gracias, señorita.

Speaker speaker\_1: De nada. Que tengas un buen día.

Speaker speaker\_5: Igualmente. Dios lo bendiga. Cuídese.

Speaker speaker\_1: Gracias.