

## Transcript: Estefania

**Acevedo-6710524441051136-6582963912359936**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarse con Benefits en Accard. Te habla Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir? Buenas tardes, Stephanie, ¿cómo estás? Bien, gracias. ¿Y tú? Bien, bien. Estás como enferma. Un poco. ¿Cómo te puedo ayudar? Estefanie, estoy llamando para ver cuándo se me... se me activa el seguro dental. Ok, sí te puedo ayudar con eso. ¿Con qué staffing trabajas? BG. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social? Cuatro, seis, tres, nueve. Okey. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección completa y también tu fecha de nacimiento? Por favor. 6810 Fairhope Drive, Houston, Texas, 77084. Oh... 080969. Ok. ¿Y tu número sigue siendo tres, cuatro, siete, tres, seis, siete, cero, dos, dos, cuatro? Sí, Estefan. Y luego tengo tu primer nombre, apellido, seis, nueve, arroba gmail punto com. ¿Eso sigue correcto? Sí, señorita. Ok, gracias. Y sí, parece que esta es la primera semana que tienes cobertura activa. Es probable que ya al partir del jueves o el viernes te manden tu tarjeta dental. Oh, pero y... ¿y si voy por lo menos para el fin de semana al dentista? ¿Puedo...? ¿A dónde la puedo...? ¿Dónde pueoooo entrar? ¿Para encontrar a los proveedores? No, si no tengooo... ¿La tarjeta? Tarjeta. Ah, si quieres- No me la mandan por email o algo. Sí, ah, si quieres puedo revisar para ver si ya están disponibles. Es probable que no esté lista hasta probablemente, maybe, mañana o el jueves, pero puedo checar para ver si ya están disponibles. Está bien, mi amor, gracias. Deje que reviso y, y ahorita regreso la llamada, ¿okey? Te puedo poner en espera de mientras que reviso. Sí, con usted. Ok, so no está lista, ah, todavía, pero sí tengo el número de póliza. A ver, ¿si te la puedo enviar al doctor? Sí, es el número- Ok, déjame. Déjame pa anotarlo. Mi hija Estefani, que tiene gripe, está resfriada. Sí. Sí. So- Y pues si quieres yo me dejo una nota para mañana y si no está lista mañana, es para el jueves, y yo reviso si ya está disponible. Cuando ya la vea, te la mando y también te llamo para dejar saber que ya te la mandé. Te lo agradezco, Estefani. ¿Entonces la póliza es...? Dos, cinco, ocho. Ajá. Cuatro, cero, tres. Okey. Dos. So, dos, cinco, ocho, cuatro, cero, tres, dos. Ese es el número de póliza para tu plan. Okey, con eso sí- con eso sí yo voy al dentista, entrego eso. Sí, señor. Y si necesitas el número para encontrar a proveedores, ah, también te lo puedo dar. Dame un segundito. Paraaa... . Okey, ¿cuál es el número de los proveedores? Ese va a ser ocho, cinco, cin-- Ay, perdón. No, no es este. Perdón. Para el plan dental, ¿verdad? Va a ser ocho, cero, cero- Dame un segundito, Estefani. Espérate, espérame un momentito, no escribí ninguno. ¿Okey? ¿Cómo es, cómo es? Ocho, cero, cero. Okey. Dos, nueve, cero. Okey. Cero, cinco, veintitrés. Ok, te repito. Ocho, cero, cero, dos, nueve, cero, cero, cinco, veintitrés. Correcto. Ajá. Oook, Estefani. Estefani, otra pregunta y discúlpame la molestia. Ajá. Por lo menos si yooo...Eh, por x por y dejo de trabajar con la propiedad donde estoy. Mmm. Yo puedo seguir manteniendo esta póliza. Con que todavía estés con BGSS, con que todavía estés con ellos, sí, pero hay que

decir que ya no estás con BG para la quinta semana que ellos no reciben una deducción específicamente del cheque, el plan como que se cancela o se va en algo que se llama Cobra. Y si es que todavía te interesa tener ese plan dental, tienes que comunicarte con Cobra- Oh, sí, sí. Porque ya es otro departamento. Mmm. O si yo vengo yyy ya no estoy facturando con BG, ¿y entonces yo podooo seguir con ese plan dental? Sí, so, lo que-- como son deducciones semanales, hay que decir que ya no trabajas con BG. Como ya no vas a estar trabajando con ellos, no va a haber manera de que ellos te vayan a poder hacer deducciones de tu cheque para mantener ese plan activo cada semana. So, tú puedes llamar por cuatro semanas seguidas a este número y dar un pago directo, pero para la quinta semana que no agarren una deducción de tu cheque, específicamente, am, te vas a algo que se llama Cobra y Cobra ya es otro departamento, pero si te comunicas con ellos, am, y estás interesado en mantener este plan, sí es posible, pero... Ah, ¿pero usted diría que he llamado a este mismo número que llamé? Entonces le digo que quiero- El número- Man-- el, el, el, el número de Cobra para mantener... No, te pregunto, Stephanie, porque creo-- ah, porque creo que en la propiedad donde estoy, yo creo que ellos me quieren agarrar para trabajar con ellos. Entonces yo dije bueno ya averigué para eso, me conviene mucho el plan dental que tienen ustedes. Entonces, entonces yo dije bueno, déjame averiguar para ver. Y yo sé que ya cuando estás en Cobra te mandan cosas a tu correo también, dejándote saber que ya te fuiste Cobra. Oh, okay. Y también, pues si no sabes bien el número, tú nos puedes llamar a nosotros y también nosotros te dejamos saber a ti que ya estás bajo Cobra y pues te transferimos o te damos el número de ellos. Pero yo sé que muchas veces cuando la gente deja de trabajar con, hay que decir, con la compañía y hay que decir que todavía quieren mantener esos planes por, por cuatro semanas, llaman a este número para dar pagos directos y ya para-- pero de acá se acabó. Ya pa la quinta semana que ellos no agarran una deducción específicamente del cheque, te vas a Cobra y ya de Cobra- Oh... Pues los contactas a ellos porque ya es otro departamento distinto. ¿Y cuáles son los días que, que yo tengo que pagar semanal, ver? Sí, cada semana y so hay que de-- no podemos tomar pagos del futuro. O sea, hay que decir, am, no vas a, pues obviamente ya no trabajas con ellos, es decir, por cuatro semanas, por cuatro lunes seguidos o un martes, no importa. Por cuatro semanas seguidas tienes que estar llamando pa dar ese pago directo para que tengas cobertura para esas cuatro semanas. Oh, okay. Ya pa la quinta semana, pues todavía te va a salir- Si la compañía esa, si la compañía esa me deja frío con ellos, ya hasta el último cheque que reciba de BG, ya pa la próxima semana tengo que llamar. Correcto. Para- Porque ya no te van a hacer- Ajá, porque ya no te van a estar haciendo deducciones de tu cheque. Ok, perfecto. Ya entendí, Stephanie. Bueno, Stephanie, gracias por tu colaboración y por haberme explicado eso y por la ayuda que me diste. De nada. Y pues ahí yo voy a estar checando durante estos días para ver si ya está disponible tu tarjeta. Yo creo que ya para mañana o el jueves ya está lista para mandártela a tu correo electrónico y ya probablemente el jueves o el viernes ya recibas la física. Ok, gracias Stephanie, espero que te mejores de este gripete, todo el mundo anda resfriado. Gracias. Ay, sí, gracias . Cuídate mucho. Bendiciones. Hasta luego. Gracias.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarse con Benefits en Accard. Te habla Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Buenas tardes, Stephanie, ¿cómo estás?

Speaker speaker\_1: Bien, gracias. ¿Y tú?

Speaker speaker\_2: Bien, bien. Estás como enferma.

Speaker speaker\_1: Un poco. ¿Cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Estefanie, estoy llamando para ver cuándo se me... se me activa el seguro dental.

Speaker speaker\_1: Ok, sí te puedo ayudar con eso. ¿Con qué staffing trabajas?

Speaker speaker\_2: BG.

Speaker speaker\_1: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social?

Speaker speaker\_2: Cuatro, seis, tres, nueve.

Speaker speaker\_1: Okey. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección completa y también tu fecha de nacimiento? Por favor.

Speaker speaker\_2: 6810 Fairhope Drive, Houston, Texas, 77084. Oh... 080969.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Y tu número sigue siendo tres, cuatro, siete, tres, seis, siete, cero, dos, dos, cuatro?

Speaker speaker\_2: Sí, Estefan.

Speaker speaker\_1: Y luego tengo tu primer nombre, apellido, seis, nueve, arroba gmail punto com. ¿Eso sigue correcto?

Speaker speaker\_2: Sí, señorita.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias. Y sí, parece que esta es la primera semana que tienes cobertura activa. Es probable que ya al partir del jueves o el viernes te manden tu tarjeta dental.

Speaker speaker\_2: Oh, pero y... ¿y si voy por lo menos para el fin de semana al dentista? ¿Puedo...? ¿A dónde la puedo...? ¿Dónde puedooo entrar?

Speaker speaker\_1: ¿Para encontrar a los proveedores?

Speaker speaker\_2: No, si no tengooo...

Speaker speaker\_1: ¿La tarjeta?

Speaker speaker\_2: Tarjeta.

Speaker speaker\_1: Ah, si quieres-

Speaker speaker\_2: No me la mandan por email o algo.

Speaker speaker\_1: Sí, ah, si quieres puedo revisar para ver si ya están disponibles. Es probable que no esté lista hasta probablemente, maybe, mañana o el jueves, pero puedo checar para ver si ya están disponibles.

Speaker speaker\_2: Está bien, mi amor, gracias.

Speaker speaker\_1: Deje que reviso y, y ahorita regreso la llamada, ¿okey? Te puedo poner en espera de mientras que reviso.

Speaker speaker\_2: Sí, con usted.

Speaker speaker\_1: Ok, so no está lista, ah, todavía, pero sí tengo el número de póliza.

Speaker speaker\_2: A ver, ¿si te la puedo enviar al doctor?

Speaker speaker\_1: Sí, es el número-

Speaker speaker\_2: Ok, déjame. Déjame pa anotarlo. Mi hija Estefani, que tiene gripe, está resfriada.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Sí. So-

Speaker speaker\_1: Y pues si quieres yo me dejo una nota para mañana y si no está lista mañana, es para el jueves, y yo reviso si ya está disponible. Cuando ya la vea, te la mando y también te llamo para dejar saber que ya te la mandé.

Speaker speaker\_2: Te lo agradezco, Estefani. ¿Entonces la póliza es...?

Speaker speaker\_1: Dos, cinco, ocho.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Cuatro, cero, tres.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_1: Dos. So, dos, cinco, ocho, cuatro, cero, tres, dos. Ese es el número de póliza para tu plan.

Speaker speaker\_2: Okey, con eso sí- con eso sí yo voy al dentista, entrego eso.

Speaker speaker\_1: Sí, señor. Y si necesitas el número para encontrar a proveedores, ah, también te lo puedo dar.

Speaker speaker\_2: Dame un segundito. Para... . Okey, ¿cuál es el número de los proveedores?

Speaker speaker\_1: Ese va a ser ocho, cinco, cin-- Ay, perdón. No, no es este. Perdón. Para el plan dental, ¿verdad? Va a ser ocho, cero, cero-

Speaker speaker\_2: Dame un segundito, Estefani. Espérate, espérame un momentito, no escribí ninguno. ¿Okey? ¿Cómo es, cómo es?

Speaker speaker\_1: Ocho, cero, cero.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_1: Dos, nueve, cero.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_1: Cero, cinco, veintitrés.

Speaker speaker\_2: Ok, te repito. Ocho, cero, cero, dos, nueve, cero, cero, cinco, veintitrés.

Speaker speaker\_1: Correcto. Ajá.

Speaker speaker\_2: Oook, Estefani. Estefani, otra pregunta y discúlpame la molestia.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Por lo menos si yooo...Eh, por x por y dejo de trabajar con la propiedad donde estoy.

Speaker speaker\_1: Mmm.

Speaker speaker\_2: Yo puedo seguir manteniendo esta póliza.

Speaker speaker\_1: Con que todavía estés con BGSS, con que todavía estés con ellos, sí, pero hay que decir que ya no estás con BG para la quinta semana que ellos no reciben una deducción específicamente del cheque, el plan como que se cancela o se va en algo que se llama Cobra. Y si es que todavía te interesa tener ese plan dental, tienes que comunicarte con Cobra-

Speaker speaker\_2: Oh, sí, sí.

Speaker speaker\_1: Porque ya es otro departamento. Mmm.

Speaker speaker\_2: O si yo vengo yyy ya no estoy facturando con BG, ¿y entonces yo podooo seguir con ese plan dental?

Speaker speaker\_1: Sí, so, lo que-- como son deducciones semanales, hay que decir que ya no trabajas con BG. Como ya no vas a estar trabajando con ellos, no va a haber manera de que ellos te vayan a poder hacer deducciones de tu cheque para mantener ese plan activo cada semana. So, tú puedes llamar por cuatro semanas seguidas a este número y dar un pago directo, pero para la quinta semana que no agarren una deducción de tu cheque, específicamente, am, te vas a algo que se llama Cobra y Cobra ya es otro departamento, pero si te comunicas con ellos, am, y estás interesado en mantener este plan, sí es posible, pero...

Speaker speaker\_2: Ah, ¿pero usted diría que he llamado a este mismo número que llamé?  
Entonces le digo que quiero-

Speaker speaker\_1: El número-

Speaker speaker\_2: Man-- el, el, el, el número de Cobra para mantener... No, te pregunto, Stephanie, porque creo-- ah, porque creo que en la propiedad donde estoy, yo creo que ellos me quieren agarrar para trabajar con ellos. Entonces yo dije bueno ya averigué para eso, me conviene mucho el plan dental que tienen ustedes. Entonces, entonces yo dije bueno, déjame averiguar para ver.

Speaker speaker\_1: Y yo sé que ya cuando estás en Cobra te mandan cosas a tu correo también, dejándote saber que ya te fuiste Cobra.

Speaker speaker\_2: Oh, okay.

Speaker speaker\_1: Y también, pues si no sabes bien el número, tú nos puedes llamar a nosotros y también nosotros te dejamos saber a ti que ya estás bajo Cobra y pues te transferimos o te damos el número de ellos. Pero yo sé que muchas veces cuando la gente deja de trabajar con, hay que decir, con la compañía y hay que decir que todavía quieren mantener esos planes por, por cuatro semanas, llaman a este número para dar pagos directos y ya para-- pero de acá se acabó. Ya pa la quinta semana que ellos no agarran una deducción específicamente del cheque, te vas a Cobra y ya de Cobra-

Speaker speaker\_2: Oh...

Speaker speaker\_1: Pues los contactas a ellos porque ya es otro departamento distinto.

Speaker speaker\_2: ¿Y cuáles son los días que, que yo tengo que pagar semanal, ver?

Speaker speaker\_1: Sí, cada semana y so hay que de-- no podemos tomar pagos del futuro. O sea, hay que decir, am, no vas a, pues obviamente ya no trabajas con ellos, es decir, por cuatro semanas, por cuatro lunes seguidos o un martes, no importa. Por cuatro semanas seguidas tienes que estar llamando pa dar ese pago directo para que tengas cobertura para esas cuatro semanas.

Speaker speaker\_2: Oh, okay.

Speaker speaker\_1: Ya pa la quinta semana, pues todavía te va a salir-

Speaker speaker\_2: Si la compañía esa, si la compañía esa me deja frío con ellos, ya hasta el último cheque que reciba de BG, ya pa la próxima semana tengo que llamar.

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_2: Para-

Speaker speaker\_1: Porque ya no te van a hacer- Ajá, porque ya no te van a estar haciendo deducciones de tu cheque.

Speaker speaker\_2: Ok, perfecto. Ya entendí, Stephanie. Bueno, Stephanie, gracias por tu colaboración y por haberme explicado eso y por la ayuda que me diste.

Speaker speaker\_1: De nada. Y pues ahí yo voy a estar checando durante estos días para ver si ya está disponible tu tarjeta. Yo creo que ya para mañana o el jueves ya está lista para mandártela a tu correo electrónico y ya probablemente el jueves o el viernes ya recibas la física.

Speaker speaker\_2: Ok, gracias Stephanie, espero que te mejores de este gripete, todo el mundo anda resfriado.

Speaker speaker\_1: Gracias. Ay, sí, gracias .

Speaker speaker\_2: Cuídate mucho. Bendiciones. Hasta luego.

Speaker speaker\_1: Gracias.