

## Transcript: Franchesca

**Baez-5309799495942144-5290503189348352**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. En Hotmail 3, Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? Aló, muy buenos días. Sí, buenas. ¿Cómo le puedo asistir? Mi nombre es Johnny. Me recibí una llamada ayer de parte de ustedes, de parte de HR, creo que se llaman. Nosotros somos- Los que administramos la seguridad médica que ellos ofrecen, pero no somos parte de esa agencia temporal. ¿Usted de casualidad acaba de comenzar a trabajar con ellos? Pues este me acaban de... Hace poco me recibieron los papeles ahí, así. Pero trabajando, trabajando, de hecho, no estoy en sí, no me han avisado. Okey, es posible que nuestra agente... Ok, le estaba tratando de decir que es posible de que el mensaje o la llamada que usted recibió fue el sistema automático de ellos avisándole que se podía inscribir en seguridad médica una vez comience a trabajar, si desea. Sí, lo que me estaban preguntando ayer, la llamada fue especialmente para preguntarme sí... Eh, los datos de mi dependiente, que es mi esposa y mi hijo. Por eso fue la llamada, pero yo no les pude dar información, debido a que en ese momento no podía. Mmm. Okey, estoy llamando para darle esa información. Sí, no sé qué datos son los que quieren de, de mi fa-- de mi familia. Sí, me dijo que trabaja con HSS, ¿o lo escuché mal? Sí, yo, yo, yo no estoy trabajando. Bueno, solo recibieron mi papelería, pues, ¿verdad? De hecho, no he empezado a trabajar porque no me han avisado a dónde voy a trabajar, pero sí, ya ellos recibieron mi papelería. Okey, amor, yo solamente ocupo que tú me verifiques con cuál agencia temporal tú estás. Con HR, se llama. ¿HR? Sí. ¿Está seguro que ese es el nombre del staffing? Sí, este, así suelen llamar ellos. Eh, si quiere, permítame un segundo ahí, voy a digitar bien aquí, por favor. Sí. Ahorita le digo bien ahí. ¿Aló? Dígame. Se llama HR. ¿HR? Sí. ¿Está seguro que ese es el nombre del staffing? Sí, este, así suelen llamar ellos. Eh... Eh, si quiere, permítame un segundo, ahí voy a digitar bien aquí. Por favor. Sí. Ahorita le digo bien ahí. Aló. ¿Se oye bien? Se llama HR. Okey. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su número social? ¿Aló? Sí, señor, ¿cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? En el teléfono no creo. Hello. No te escuché. Señor, ¿qué cuáles son los últimos cuatro dígitos del número social que le dio el Gobierno Federal cuando usted entró al país? Oh, ya, ya, ya. Denme un segundo. 6716. Y su apellido, por favor. Cruz Rojas. Por favor, verifique su dirección y su fecha de nacimiento para asegurarme que entregue la cuenta correcta. Quinientos cuarenta y uno, ST, Nápoles. Nápoles, ST, perdón. San Francisco. Y su fecha de nacimiento, por favor. Es el... Mes diez, día seis, año 1966. Tenemos aquí un número para comunicarnos con ustedes, el seis, veintiocho, cuatro, cuarenta y cuatro, noventa y uno, treinta y nueve. Así es, señorita. Y tenemos su correo electrónico como johncruz ??????.com. Así es, así es, señorita. Okey, so, el plan de visión dental y al igual que el plan médico que usted había elegido, para usted y... su esposa y la niña vendría saliéndole sesenta y ocho treinta y siete. Usted autoriza que una vez que usted comience a trabajar, haber hecho o le haga esa deducción para los beneficios

que usted había seleccionado. Eh, es, ah, es un niño, es varón, ajá. Ok, ¿pero autoriza a que le haga la deducción? Eh... Cuando s-- cuando ya esté trabajando para la empresa, claro. Solo que, este, yo no sé si se podía, eh, poner, eh, para otro servicio ahí, no sé si todavía se puede o ya no. ¿Usted qué me dice? ¿Poner qué, señor? Porque solo puse para visión y dental, ¿verdad? Sí, corazón, pero la pregunta es: ¿poner qué? Poner, eh, que para alguna enfermedad. Bueno, corazón, tú elegiste un plan médico, un plan de dental y un plan de visión. Lo único otro que tienes para seleccionar en lo cual no te inscribiste es la membresía del Free X para los medicamentos, el plan de discapacidad a corto plazo que solamente es elegible el empleado, el plan de seguro de vida, enfermedades críticas, grupo de accidentes, vida término, que sería terapia virtual y el ID Expert que vendría siendo el de protección sobre la robo de identidad. Pero además de eso ya usted ha elegido el plan dental, el plan de visión y el plan médico. Ok. Bueno, entonces, en-- en un caso que mi esposa, mi niño se enfermara, no los puedo asistir, ¿entonces? Amor, tú pediste un plan mé-di-co. Si ellos tienen que ir a urgencia o emergencias, está cubierto en el plan médico. Ah, bueno, ok, perdón por no entender. Disculpe, no, no se me... No se me estrese, por favor. No, no, créamelo que no estoy estresada. Es que estoy sintiendo como que la conexión no está muy bien porque a veces no lo escucho a usted completo tampoco. Lo escucho cortado. Oh, sí, sí. No, solamente quería mayor información nada más. Pero es que sí... Pero ya, ella me dijo que sí puedo... Ajá, que ya los puedo llevar a ellos, pues eso puede estar bien. Por cualquier enfermedad, ¿verdad? Puede ir a emergencia, urgencia o puede ir a una cita del doctor. Ningún plan de aseguranza médica le va a cubrir por cualquier cosa para usted ir al médico, dado a que todos los planes de aseguranza tendrían sus restricciones. Bueno... Bueno, está bien, ahí estamos. Para eso fue que me llamaron, para dar los datos de ellos. No sé qué datos necesitan ustedes de ellos. Ok. Yo úti-- necesitaría el número, el nombre de ellos y la fecha de nacimiento. Si me tiene el número social está bien, no es necesario, pero si lo quiere dar, puede. Antes de yo poder poner la información de ellos necesito que usted autorice de que ADEH, HR haga la deducción de sesenta y ocho, treinta y siete de su check una vez usted comience a trabajar. Exacto, así es, claro. ¿Cuál es el nombre de su esposa? Silvia Patricia... Castañeda Ystupe. Castañeda, ¿y cuál era el otro apellido? Ystupes. Me lo podría deletrear? Y-S-T-U-P-E. Ystupe. I-S-T-U-P-E. Y me dijo que el primer nombre de ella era Silvia Patricia, ¿verdad? Así es. Tiene el número social de ella? No, no lo tengo. ¿Y cuál es la fecha de nacimiento de ella? Es el veintitrés. Es, bueno, mes, uno. Día, veintitrés. Año, 1981. Ok, ¿y cuál es el nombre del niño? Dylan. D-Y. Dylan. Giovanni con G-E-O. Giovanni Cruz Castañeda. Me dijo Giovanni, G-E-O-B-A-N-N-Y? Dylan. D-Y-L-A-N. Giovanni es G-E-O... V... Giovani, Giovani. Ajá. Eh, la que necesito que me deletreiga de Giovani, G-E-O-V... Así es. A... N-I, i latina. Giovani. Cruz Castañeda, ¿verdad? Así es, Amy. Y me dijo que el niño no tiene tampoco el número social de él, ¿verdad? Tampoco, sí. ¿Y cuál es la fecha de nacimiento del niño? Mes, uno. Día, once. Año, dos mil diez. ¿Y tiene algún otro niño o niña que agregar? No, okay, solamente. Ya está todo listo. Una vez usted comience a trabajar, deje que pase de una a dos semanas para que le comiencen la deducción cuando dé la primera. Siguiendo mes verá que la cobertura estaría efectiva y a final de la semana le mandarían las tarjetas. Bueno, de acuerdo, muy bien. Muchas gracias, Amy, por la atención. No hay de qué. Que tenga buen día y- Gracias por su implicación. Igualmente. Igualmente. Bueno... Adiós.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: En Hotmail 3, Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Aló, muy buenos días.

Speaker speaker\_1: Sí, buenas. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Mi nombre es Johnny. Me recibí una llamada ayer de parte de ustedes, de parte de HR, creo que se llaman.

Speaker speaker\_1: Nosotros somos- Los que administramos la aseguranza médica que ellos ofrecen, pero no somos parte de esa agencia temporal. ¿Usted de casualidad acaba de comenzar a trabajar con ellos?

Speaker speaker\_2: Pues este me acaban de... Hace poco me recibieron los papeles ahí, así. Pero trabajando, trabajando, de hecho, no estoy en sí, no me han avisado.

Speaker speaker\_1: Okey, es posible que nuestra agente... Ok, le estaba tratando de decir que es posible de que el mensaje o la llamada que usted recibió fue el sistema automático de ellos avisándole que se podía inscribir en aseguranza médica una vez comience a trabajar, si desea.

Speaker speaker\_2: Sí, lo que me estaban preguntando ayer, la llamada fue especialmente para preguntarme sí... Eh, los datos de mi dependiente, que es mi esposa y mi hijo. Por eso fue la llamada, pero yo no les pude dar información, debido a que en ese momento no podía. Mmm.

Speaker speaker\_1: Okey, estoy llamando para darle esa información.

Speaker speaker\_2: Sí, no sé qué datos son los que quieren de, de mi fa-- de mi familia.

Speaker speaker\_1: Sí, me dijo que trabaja con HSS, ¿o lo escuché mal?

Speaker speaker\_2: Sí, yo, yo, yo no estoy trabajando. Bueno, solo recibieron mi papelería, pues, ¿verdad? De hecho, no he empezado a trabajar porque no me han avisado a dónde voy a trabajar, pero sí, ya ellos recibieron mi papelería.

Speaker speaker\_1: Okey, amor, yo solamente ocupo que tú me verifiques con cuál agencia temporal tú estás.

Speaker speaker\_2: Con HR, se llama.

Speaker speaker\_1: ¿HR?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: ¿Está seguro que ese es el nombre del staffing?

Speaker speaker\_2: Sí, este, así suelen llamar ellos. Eh, si quiere, permítame un segundo ahí, voy a digitar bien aquí, por favor.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Ahorita le digo bien ahí. ¿Aló?

Speaker speaker\_1: Dígame.

Speaker speaker\_2: Se llama HR.

Speaker speaker\_1: ¿HR?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: ¿Está seguro que ese es el nombre del staffing?

Speaker speaker\_2: Sí, este, así suelen llamar ellos. Eh... Eh, si quiere, permítame un segundo, ahí voy a digitar bien aquí. Por favor.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Ahorita le digo bien ahí. Aló.

Speaker speaker\_1: ¿Se oye bien?

Speaker speaker\_2: Se llama HR.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su número social?

Speaker speaker\_2: ¿Aló?

Speaker speaker\_1: Sí, señor, ¿cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: En el teléfono no creo.

Speaker speaker\_1: Hello.

Speaker speaker\_2: No te escuché.

Speaker speaker\_1: Señor, ¿que cuáles son los últimos cuatro dígitos del número social que le dio el Gobierno Federal cuando usted entró al país?

Speaker speaker\_2: Oh, ya, ya, ya. Denme un segundo. 6716.

Speaker speaker\_1: Y su apellido, por favor.

Speaker speaker\_2: Cruz Rojas.

Speaker speaker\_1: Por favor, verifique su dirección y su fecha de nacimiento para asegurarme que entregue la cuenta correcta.

Speaker speaker\_2: Quinientos cuarenta y uno, ST, Nápoles. Nápoles, ST, perdón. San Francisco.

Speaker speaker\_1: Y su fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker\_2: Es el... Mes diez, día seis, año 1966.

Speaker speaker\_1: Tenemos aquí un número para comunicarnos con ustedes, el seis, veintiocho, cuatro, cuarenta y cuatro, noventa y uno, treinta y nueve.

Speaker speaker\_2: Así es, señorita.

Speaker speaker\_1: Y tenemos su correo electrónico como johncruz ??????.com.

Speaker speaker\_2: Así es, así es, señorita.

Speaker speaker\_1: Okey, so, el plan de visión dental y al igual que el plan médico que usted había elegido, para usted y... su esposa y la niña vendría saliéndole sesenta y ocho treinta y siete. Usted autoriza que una vez que usted comience a trabajar, haber hecho o le haga esa deducción para los beneficios que usted había seleccionado.

Speaker speaker\_2: Eh, es, ah, es un niño, es varón, ajá.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿pero autoriza a que le haga la deducción?

Speaker speaker\_2: Eh... Cuando s-- cuando ya esté trabajando para la empresa, claro. Solo que, este, yo no sé si se podía, eh, poner, eh, para otro servicio ahí, no sé si todavía se puede o ya no. ¿Usted qué me dice?

Speaker speaker\_1: ¿Poner qué, señor?

Speaker speaker\_2: Porque solo puse para visión y dental, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, corazón, pero la pregunta es: ¿poner qué?

Speaker speaker\_2: Poner, eh, que para alguna enfermedad.

Speaker speaker\_1: Bueno, corazón, tú elegiste un plan médico, un plan de dental y un plan de visión. Lo único otro que tienes para seleccionar en lo cual no te inscribiste es la membresía del Free X para los medicamentos, el plan de discapacidad a corto plazo que solamente es elegible el empleado, el plan de seguro de vida, enfermedades críticas, grupo de accidentes, vida término, que sería terapia virtual y el ID Expert que vendría siendo el de protección sobre la roba de identidad. Pero además de eso ya usted ha elegido el plan dental, el plan de visión y el plan médico.

Speaker speaker\_2: Ok. Bueno, entonces, en-- en un caso que mi esposa, mi niño se enfermara, no los puedo asistir, ¿entonces?

Speaker speaker\_1: Amor, tú pediste un plan mé-di-co. Si ellos tienen que ir a urgencia o emergencias, está cubierto en el plan médico.

Speaker speaker\_2: Ah, bueno, ok, perdón por no entender. Disculpe, no, no se me... No se me estrese, por favor.

Speaker speaker\_1: No, no, créamelo que no estoy estresada. Es que estoy sintiendo como que la conexión no está muy bien porque a veces no lo escucho a usted completo tampoco. Lo escucho cortado.

Speaker speaker\_2: Oh, sí, sí. No, solamente quería mayor información nada más. Pero es que sí... Pero ya, ella me dijo que sí puedo... Ajá, que ya los puedo llevar a ellos, pues eso puede estar bien. Por cualquier enfermedad, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Puede ir a emergencia, urgencia o puede ir a una cita del doctor. Ningún plan de aseguranza médica le va a cubrir por cualquier cosa para usted ir al médico, dado a que todos los planes de aseguranza tendrían sus restricciones.

Speaker speaker\_2: Bueno... Bueno, está bien, ahí estamos. Para eso fue que me llamaron, para dar los datos de ellos. No sé qué datos necesitan ustedes de ellos.

Speaker speaker\_1: Ok. Yo úti-- necesitaría el número, el nombre de ellos y la fecha de nacimiento. Si me tiene el número social está bien, no es necesario, pero si lo quiere dar, puede. Antes de yo poder poner la información de ellos necesito que usted autorice de que ADEH, HR haga la deducción de sesenta y ocho, treinta y siete de su check una vez usted comience a trabajar.

Speaker speaker\_2: Exacto, así es, claro.

Speaker speaker\_1: ¿Cuál es el nombre de su esposa?

Speaker speaker\_2: Silvia Patricia... Castañeda Ystupe.

Speaker speaker\_1: Castañeda, ¿y cuál era el otro apellido?

Speaker speaker\_2: Ystupes.

Speaker speaker\_1: Me lo podría deletrear?

Speaker speaker\_2: Y-S-T-U-P-E. Ystupe. I-S-T-U-P-E.

Speaker speaker\_1: Y me dijo que el primer nombre de ella era Silvia Patricia, ¿verdad?

Speaker speaker\_2: Así es.

Speaker speaker\_1: Tiene el número social de ella?

Speaker speaker\_2: No, no lo tengo.

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

Speaker speaker\_2: Es el veintitrés. Es, bueno, mes, uno. Día, veintitrés. Año, 1981.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿y cuál es el nombre del niño?

Speaker speaker\_2: Dylan. D-Y. Dylan. Giovanni con G-E-O. Giovanni Cruz Castañeda.

Speaker speaker\_1: Me dijo Giovanni, G-E-O-B-A-N-N-Y?

Speaker speaker\_2: Dylan. D-Y-L-A-N. Giovanni es G-E-O... V... Giovani, Giovani.

Speaker speaker\_1: Ajá. Eh, la que necesito que me deletriga de Giovani, G-E-O-V...

Speaker speaker\_2: Así es. A... N-I, i latina. Giovani.

Speaker speaker\_1: Cruz Castañeda, ¿verdad?

Speaker speaker\_2: Así es, Amy.

Speaker speaker\_1: Y me dijo que el niño no tiene tampoco el número social de él, ¿verdad?

Speaker speaker\_2: Tampoco, sí.

Speaker speaker\_1: ¿Y cuál es la fecha de nacimiento del niño?

Speaker speaker\_2: Mes, uno. Día, once. Año, dos mil diez.

Speaker speaker\_1: ¿Y tiene algún otro niño o niña que agregar?

Speaker speaker\_2: No, okay, solamente.

Speaker speaker\_1: Ya está todo listo. Una vez usted comience a trabajar, deje que pase de una a dos semanas para que le comiencen la deducción cuando dé la primera. Siguiendo mes verá que la cobertura estaría efectiva y a final de la semana le mandarían las tarjetas.

Speaker speaker\_2: Bueno, de acuerdo, muy bien. Muchas gracias, Amy, por la atención.

Speaker speaker\_1: No hay de qué. Que tenga buen día y- Gracias por su implicación.

Speaker speaker\_2: Igualmente. Igualmente. Bueno...

Speaker speaker\_1: Adiós.