

## Transcript: Pearl

**Rojas-4938837640396800-6448597120368640**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Mi nombre es Perla. ¿Con quien tengo el gusto? Hola, Perla. Buen día. Estoy devolviendo la llamada. Mi nombre es Heliomar Herrera. Okay. Ah, ¿y dijo que está regresando la llamada? Sí, me estaban llamando porque, eh, me mandaron un correo que necesitaban terminar unos datos míos. Ok, ¿usted trabaja por una agencia de empleo? Sí, señora. ¿Por cuál? Pero en esta estoy aplicando. ¿Todavía, o sea, no ha empezado a trabajar ni trabaja con ninguna agencia? Trabajo con-- eh, estoy aplicando con ustedes. Me dice que necesitaban terminar unos datos míos. Es que nosotros no somos una agencia de empleo. Por eso le pregunto con qué agencia trabaja. Nosotros hacemos los, ah, tomamos los datos para las seguranzas médicas que ofrecen varios empleos, agencias de empleo. Ah, ok. Hola, buenos, eh, buenos días. Buenos días. Sí, mire, eh, estoy tratando de ayudar a mi esposa porque, eh, envían un correo de Hospitality Staffing Solutions. Eh, dice aquí: "Su ayuda es necesaria para poder continuar el proceso de inscripción, ya que la-- ya que hay información que nos falta o que necesita ser aclarada. Por favor, llámenos en el Departamento de Servicio al Cliente de Benefit Card a este número ochocientos, cuatro, noventa y siete, cuatro, ocho, cinco, seis". Sí, como le expliqué a su esposa, nosotros no somos la agencia de empleo. Somos la compañía que nos encargamos de las seguranzas médicas que ofrecen. Por eso le preguntaba yo el nombre de la agencia. Ahora que usted me leyó el correo, se ve que la agencia se llama Hospitality Staffing Solutions. Digo si me puedo meter en su cuenta para-- a su cuenta de su esposa, hablando con su esposa y confir-- ah, y confirmar qué datos ocupa o qué es lo que-- de qué fue el correo, por qué le mandaron eso. Sí, por favor. En este, estoy aquí escuchando la conversación y traté de ayudarla porque vi que se enredó un poco y no, no entendía lo que le estaban preguntando. Sí, ah, necesito hablar con ella para verificar su cuenta. Sí, sí, sí. ¿Cuáles son los últimos cuatro-- cuáles son los últimos cuatro números de su seguro social? Eh, cero, nueve, ocho, cinco. ¿Y su dirección y fecha de nacimiento? Ah, mi dirección, veintiuno, noventa y dos, Wagon Wheel, del letrero. Mmm, W, A, G, O, N, W, H, E, E, L, A, B, Las Vegas, Nevada, ochenta y nueve, ciento diecinueve el código. Ok, es... Sí. Ah, permítame un momento. ¿Tengo su número de teléfono siendo siete, cero, dos, ocho, ocho, ocho, cincuenta y seis, noventa y tres? Correcto. Tengo su, ah, correo electrónico como herreraeliomar5@gmail.com. Correcto. Ok, a ver, tenemos... Permítame un momento. Ok, tenemos varios problemas con este formulario. Ah, nosotros recibimos un formulario que usted llenó con HSS. Y, primero, para su fecha de nacimiento nos puso que usted nació en el 2025. No, no, eso está, está mal. O sea, fue que no-- fue que nos equivocamos y-- Y resulta que, este, he tratado de, de entrar a la, a la página para corregirlo y no he podido. Ok, ¿cuál es su-- el año de su nacimiento? El año 77. Ok. Y también tengo aquí que usted escogió cobertura para- Ah, pero acomódalo completo. Mi fecha de nacimiento es el tres... Perdón, el

tres, el mes tres, del día del ocho, al 77. Por favor. Listo, ya quedó bien eso. Y luego tenemos aquí que usted escogió un plan para usted y sus hijos, y no recibimos información de sus hijos. No, yo no tengo hijo, mi amor. Así no, por lo menos mi hija, mi hija ya está grande, ya, ya es mayor de edad. Ok, entonces la cobertura es para usted nada más. ¿Y puede ser mi esposo? Sí, se puede agregar su esposo. Ok. Para... Para usted y su espo-- esposo, el plan que usted escogió sería veinte dólares con cincuenta y cinco centavos a la semana. ¿Qué cubre eso? ¿Ese es el básico? Ese es un plan preventivo, solamente le cubre su, su chequeo anual, algunos pruebas de sida, algunas pruebas de cáncer, cáncer, la diabetes, la presión alta, alta tipo. Ah, exámenes así de ese tipo. No cubre para que usted vaya al doctor o las emergencias, simplemente son citas preventivos. ¿No cubre, eh, vacunas del año? Sí, cubre alguna-- sí, cubre algunas vacunas. Ah... Algunas vacunas, su chequeo anual, así, su físico anual, ah, algunas pruebas de sida, algunas pruebas de cáncer, como le digo, ah, cosas y citas preventivas. Mmm...Este, otra cosita, pero yo no he comenzado a trabajar todavía con HSS. Sí, ellos nomás hacen que ustedes, ah, rellenen los formularios para cuando usted empiece a trabajar, pues ya tienen todo registrado. Ah, ok, perfecto. Ok. Y lo, lo mismo que me dijiste cubre para, para mi esposo, ¿no? Sería de la misma cobertura, sí. Mmm. ¿Y los dos seríamos veinte dólares semanal? Sí, semanalmente, veinte dólares con cincuenta sen-- cincuenta y cinco centavos. Cien dólares-- cien dólares mensual, más o menos. Más o-- más o menos. Mmm. Ok. Este, ¿esa cobertura por cuánto tiempo es? ¿Cuándo yo quiera retirarme me retiro? Sí, ese plan no tiene ninguna recicliación-- restricción. Cuando usted la quiere cancelar, nomás nos llama aquí a este número y se cancela. Ok, cuando yo empiece a trabajar, empieza a correr el, el, el plan. No, tiene que esperar a que la agencia empiece a hacer las deducciones. Puede ser que usted vea en la-- en el primer cheque su deducción y ya el próximo lunes está activa. Am, pero igual puede ser que tarde una o dos semanas, ah, cuando empiece a trabajar. Ok. Nomás depende cuándo empiezan a hacer las deducciones. Ok, esto es con la empresa HSS. ¿Y si yo comienzo con otra empresa a trabajar? Ah, dependiendo la agencia de empleo, puede ser que también ocu-- ah, usan nuestros servicios, pero ya depende de la agencia de empleo. Ya, ok. Ok, está bien. ¿Alguna otra cosa que tenga que llenar? Ah, no, ahí así es todo. ¿Cómo se llama su esposo? A-Adonis... Ok. Hernández. Ok, ¿y tiene su seguro social? De él. Sí. Mmm. Ah, no lo tengo ahorita acá. Ok, no se preocupe. Se perdió. Y, ah, ¿cuál es su fecha de nacimiento? ¿De él? Sí. El... el 2... febrero, febrero quince. El niño ya va tres años. Entonces, ah, setenta y cuatro. Ajá, algo así. Ya tengo esa información. ¿Tiene alguna pregunta? Este, no, ya, creo que ya. Este, cualquier duda o algo así, te puedo llamar a este mismo número, ¿cierto? Sí. Ok, perfecto. ??? Ok, ok. Muchas gracias por llamar. Que tenga buen día. Gracias, igualmente.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Mi nombre es Perla. ¿Con quien tengo el gusto?

Speaker speaker\_2: Hola, Perla. Buen día. Estoy devolviendo la llamada. Mi nombre es Heliomar Herrera.

Speaker speaker\_1: Okay. Ah, ¿y dijo que está regresando la llamada?

Speaker speaker\_2: Sí, me estaban llamando porque, eh, me mandaron un correo que necesitaban terminar unos datos míos.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿usted trabaja por una agencia de empleo?

Speaker speaker\_2: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: ¿Por cuál?

Speaker speaker\_2: Pero en esta estoy aplicando.

Speaker speaker\_1: ¿Todavía, o sea, no ha empezado a trabajar ni trabaja con ninguna agencia?

Speaker speaker\_2: Trabajo con-- eh, estoy aplicando con ustedes. Me dice que necesitaban terminar unos datos míos.

Speaker speaker\_1: Es que nosotros no somos una agencia de empleo. Por eso le pregunto con qué agencia trabaja. Nosotros hacemos los, ah, tomamos los datos para las seguranzas médicas que ofrecen varios empleos, agencias de empleo.

Speaker speaker\_2: Ah, ok.

Speaker speaker\_3: Hola, buenos, eh, buenos días.

Speaker speaker\_1: Buenos días.

Speaker speaker\_3: Sí, mire, eh, estoy tratando de ayudar a mi esposa porque, eh, envían un correo de Hospitality Staffing Solutions. Eh, dice aquí: "Su ayuda es necesaria para poder continuar el proceso de inscripción, ya que la-- ya que hay información que nos falta o que necesita ser aclarada. Por favor, llámenos en el Departamento de Servicio al Cliente de Benefit Card a este número ochocientos, cuatro, noventa y siete, cuatro, ocho, cinco, seis".

Speaker speaker\_1: Sí, como le expliqué a su esposa, nosotros no somos la agencia de empleo. Somos la compañía que nos encargamos de las seguranzas médicas que ofrecen. Por eso le preguntaba yo el nombre de la agencia. Ahora que usted me leyó el correo, se ve que la agencia se llama Hospitality Staffing Solutions. Digo si me puedo meter en su cuenta para-- a su cuenta de su esposa, hablando con su esposa y confir-- ah, y confirmar qué datos ocupa o qué es lo que-- de qué fue el correo, por qué le mandaron eso.

Speaker speaker\_3: Sí, por favor. En este, estoy aquí escuchando la conversación y traté de ayudarla porque vi que se enredó un poco y no, no entendía lo que le estaban preguntando.

Speaker speaker\_1: Sí, ah, necesito hablar con ella para verificar su cuenta.

Speaker speaker\_2: Sí, sí, sí.

Speaker speaker\_1: ¿Cuáles son los últimos cuatro-- cuáles son los últimos cuatro números de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Eh, cero, nueve, ocho, cinco.

Speaker speaker\_1: ¿Y su dirección y fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: Ah, mi dirección, veintiuno, noventa y dos, Wagon Wheel, del letrero. Mmm, W, A, G, O, N, W, H, E, E, L, A, B, Las Vegas, Nevada, ochenta y nueve, ciento diecinueve el código.

Speaker speaker\_1: Ok, es... Sí. Ah, permítame un momento. ¿Tengo su número de teléfono siendo siete, cero, dos, ocho, ocho, ocho, cincuenta y seis, noventa y tres?

Speaker speaker\_2: Correcto.

Speaker speaker\_1: Tengo su, ah, correo electrónico como herreraeliomar5@gmail.com.

Speaker speaker\_2: Correcto.

Speaker speaker\_1: Ok, a ver, tenemos... Permítame un momento . Ok, tenemos varios problemas con este formulario. Ah, nosotros recibimos un formulario que usted llenó con HSS. Y, primero, para su fecha de nacimiento nos puso que usted nació en el 2025.

Speaker speaker\_2: No, no, eso está, está mal. O sea, fue que no-- fue que nos equivocamos y- Y resulta que, este, he tratado de, de entrar a la, a la página para corregirlo y no he podido.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿cuál es su-- el año de su nacimiento?

Speaker speaker\_2: El año 77.

Speaker speaker\_1: Ok. Y también tengo aquí que usted escogió cobertura para-

Speaker speaker\_2: Ah, pero acomódalo completo. Mi fecha de nacimiento es el tres... Perdón, el tres, el mes tres, del día del ocho, al 77. Por favor.

Speaker speaker\_1: Listo, ya quedó bien eso. Y luego tenemos aquí que usted escogió un plan para usted y sus hijos, y no recibimos información de sus hijos.

Speaker speaker\_2: No, yo no tengo hijo, mi amor . Así no, por lo menos mi hija, mi hija ya está grande, ya, ya es mayor de edad.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces la cobertura es para usted nada más.

Speaker speaker\_2: ¿Y puede ser mi esposo?

Speaker speaker\_1: Sí, se puede agregar su esposo.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Para... Para usted y su espo-- esposo, el plan que usted escogió sería veinte dólares con cincuenta y cinco centavos a la semana.

Speaker speaker\_2: ¿Qué cubre eso? ¿Ese es el básico?

Speaker speaker\_1: Ese es un plan preventivo, solamente le cubre su, su chequeo anual, algunas pruebas de sida, algunas pruebas de cáncer, cáncer, la diabetes, la presión alta, alta tipo. Ah, exámenes así de ese tipo. No cubre para que usted vaya al doctor o las

emergencias, simplemente son citas preventivos.

Speaker speaker\_2: ¿No cubre, eh, vacunas del año?

Speaker speaker\_1: Sí, cubre alguna-- sí, cubre algunas vacunas. Ah... Algunas vacunas, su chequeo anual, así, su físico anual, ah, algunas pruebas de sida, algunas pruebas de cáncer, como le digo, ah, cosas y citas preventivas.

Speaker speaker\_2: Mmm...Este, otra cosita, pero yo no he comenzado a trabajar todavía con HSS.

Speaker speaker\_1: Sí, ellos nomás hacen que ustedes, ah, rellenen los formularios para cuando usted empiece a trabajar, pues ya tienen todo registrado.

Speaker speaker\_2: Ah, ok, perfecto. Ok. Y lo, lo mismo que me dijiste cubre para, para mi esposo, ¿no?

Speaker speaker\_1: Sería de la misma cobertura, sí.

Speaker speaker\_2: Mmm. ¿Y los dos seríamos veinte dólares semanal?

Speaker speaker\_1: Sí, semanalmente, veinte dólares con cincuenta sen-- cincuenta y cinco centavos.

Speaker speaker\_2: Cien dólares-- cien dólares mensual, más o menos.

Speaker speaker\_1: Más o-- más o menos.

Speaker speaker\_2: Mmm. Ok. Este, ¿esa cobertura por cuánto tiempo es? ¿Cuándo yo quiera retirarme me retiro?

Speaker speaker\_1: Sí, ese plan no tiene ninguna reciclación-- restricción. Cuando usted la quiere cancelar, nomás nos llama aquí a este número y se cancela.

Speaker speaker\_2: Ok, cuando yo empiece a trabajar, empieza a correr el, el, el plan.

Speaker speaker\_1: No, tiene que esperar a que la agencia empiece a hacer las deducciones. Puede ser que usted vea en la-- en el primer cheque su deducción y ya el próximo lunes está activa. Am, pero igual puede ser que tarde una o dos semanas, ah, cuando empiece a trabajar.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Nomás depende cuándo empiezan a hacer las deducciones.

Speaker speaker\_2: Ok, esto es con la empresa HSS. ¿Y si yo comienzo con otra empresa a trabajar?

Speaker speaker\_1: Ah, dependiendo la agencia de empleo, puede ser que también ocu-- ah, usan nuestros servicios, pero ya depende de la agencia de empleo.

Speaker speaker\_2: Ya, ok. Ok, está bien. ¿Alguna otra cosa que tenga que llenar?

Speaker speaker\_1: Ah, no, ahí así es todo. ¿Cómo se llama su esposo?

Speaker speaker\_2: A-Adonis...

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Hernández.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿y tiene su seguro social?

Speaker speaker\_2: De él.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Mmm. Ah, no lo tengo ahorita acá.

Speaker speaker\_1: Ok, no se preocupe.

Speaker speaker\_2: Se perdió.

Speaker speaker\_1: Y, ah, ¿cuál es su fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: ¿De él?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: El... el 2... febrero, febrero quince. El niño ya va tres años .

Speaker speaker\_1: Entonces, ah, setenta y cuatro.

Speaker speaker\_2: Ajá, algo así .

Speaker speaker\_1: Ya tengo esa información. ¿Tiene alguna pregunta?

Speaker speaker\_2: Este, no, ya, creo que ya. Este, cualquier duda o algo así, te puedo llamar a este mismo número, ¿cierto?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Ok, perfecto. ??? Ok, ok.

Speaker speaker\_1: Muchas gracias por llamar. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_2: Gracias, igualmente.