

## Transcript: Pearl

**Rojas-5039391376457728-6119594005676032**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto? Hola, mi nombre es Ana Karen Vergara. ¿Y cómo le puedo ayudar? Ah, mire, tengo unas dudas de lo que es el INCR. No sé qué es lo que me está cubriendo ahorita. Acabo de entrar a trabajar a HSS. HSS, ok. ¿Cuáles son los últimos cuatro números de su seguro? Ah... dieciocho, noventa y cuatro. ¿Dieciocho, noventa y cuatro? Ah, sí, permítame. Déjeme checar, doble checar. El Seguro Social, ¿no? Sí. No me lo aprendí de memoria. A ver. Oh, perdón. Diez, noventa y cuatro. Ok. Y me verifica su dirección y fecha de nacimiento, por favor. Es el 25 de abril de 1989 y la dirección es 1125 Northwest, ah, 12th Avenue, ah, Portland, Oregón. Apartamento 315. Ok, tengo su número de teléfono siendo cinco, treinta, cinco, veintitrés, veintiocho, dieciocho. Así es. Juju. Y tengo su correo electrónico como a, ka, de kilo, be, e, a, em. cincuenta y cinco, arroba, gmail punto com. Así es. Juju. Ok. Ah, bueno, usted está inscrita, pero no está activa todavía. Estamos esperando las deducciones. Ah, usted está inscrita en un grupo de accidentes que es, ah, un poco de cobertura paramédico. Está inscrita en un plan dental, discapacidad a corto plazo, enfermedades críticas, aseguranza de vida, visión, ah, ah... Ah, protección sobre robo de identidad y MSTLRX, que es un plan preventivo que le cubre como su cheque anual, algunas pruebas de SIDA, algunas pruebas de cáncer, diabetes, presión alta, cosas así. No le cubre ir al doctor ni a las emergencias, ah, solo son citas preventivas. Ah, ok. Citas preventivas. ¿Y eso cuánto es lo que me están cobrando? Bueno, lo que me cobrarían... o lo que deducirían del cheque. Sería su deducción de treinta y dos dólares con sesenta y tres centavos. Eso sería, este, lo que es semanal, ¿no? Sí, señora. Ok, ¿esa es el, el, la mínima cobertura, verdad? Pues todo es por separado. Entonces, usted puede quitar cualquier plan que quiera. Ah, el plan preventivo sí es el más sencillo que hay, pero como le digo, no es un plan médico. No puede ir al doctor. Ah, ok. O sea, ¿no puedo ir ni a los urgent care ni nada de eso, verdad? No, señora. Ah, ok. Ok, verá. Permítame un segundo. Este, ¿eso también lo cubre mi esposo o nada más es a mí? Este coberturas es para usted nada más. Ah, ok. ¿Y si quiero poner en el mínimo también a mi esposo, cuánto sería? Se aumentaría a veinte dólares-- de quince, sesenta y cinco a veinte, cincuenta y cinco. Entonces, total, nomás para ese, ese... ¿Quiere agregar a su esposo? Sí, ajá. Para el mínimo, juju. Serían treinta y siete, cincuenta y tres a la semana. Por el mínimo, por mí y por mi esposo. Sí, nomás para el plan MSTLRX. Todo lo demás seguiría siendo para usted nada más, ¿verdad? Ah, ¿puede agregar nada más el dental a mi esposo? Sí, también. Ah, sería, de ahí sería cuarenta con sesenta y cinco centavos a la semana. Ok, permítame un segundo. I'm sorry. Eh, perdón, este, ¿puede quitar el dental a mi esposo, por favor? Dice que él ya tiene su seguro . Okey. Pero nada más el mínimo. Ajá. Nada más el, el preventivo también para su esposo. Así es. Juju. Ok, entonces sus

deducciones serían de treinta y siete con cincuenta y tres a la semana. Treinta y siete con cincuenta y tres, ¿verdad? Ah, ok. Este, está bien entonces así. Ok, entonces tardaría entre una o dos semanas para que empiecen las deducciones. Ya que vea usted la primera deducción. Al próximo lunes está en activo y el fin de esa semana le llegará su tarjeta dental, visión y preventivo a su casa. Ah, ¿cómo se llama su esposo? Eli, E, ele, i. Latina. Hughes. H, u, ge, h, de, e. Y su seguro completo. Which one is your number of your social? Six. Six, zero, six, two, four, six, seven, six, six. ???? Thank you so much. No, you're fine. Thank you so much. Sorry, I should have put it in Spanish. Oh, my God. What's wrong with me? You're fine. Eh, ¿y su fecha de nacimiento? Ah, es el 24 de diciembre de 1983. Ok, muy bien. Ya tengo toda esa información en la sistema. ¿Tiene alguna pregunta? Ah, no, creo que sería todo. Nada más. Ok, muchas gracias por llamar. Que tenga buen día. Ok, gracias. Bye.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto?

Speaker speaker\_2: Hola, mi nombre es Ana Karen Vergara.

Speaker speaker\_1: ¿Y cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Ah, mire, tengo unas dudas de lo que es el INCR. No sé qué es lo que me está cubriendo ahorita. Acabo de entrar a trabajar a HSS.

Speaker speaker\_1: HSS, ok. ¿Cuáles son los últimos cuatro números de su seguro?

Speaker speaker\_2: Ah... dieciocho, noventa y cuatro.

Speaker speaker\_1: ¿Dieciocho, noventa y cuatro?

Speaker speaker\_2: Ah, sí, permítame. Déjeme checar, doble checar. El Seguro Social, ¿no?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: No me lo aprendí de memoria. A ver. Oh, perdón. Diez, noventa y cuatro.

Speaker speaker\_1: Ok. Y me verifica su dirección y fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker\_2: Es el 25 de abril de 1989 y la dirección es 1125 Northwest, ah, 12th Avenue, ah, Portland, Oregon. Apartamento 315.

Speaker speaker\_1: Ok, tengo su número de teléfono siendo cinco, treinta, cinco, veintitrés, veintiocho, dieciocho.

Speaker speaker\_2: Así es. Juju.

Speaker speaker\_1: Y tengo su correo electrónico como a, ka, de kilo, be, e, a, em. cincuenta y cinco, arroba, gmail punto com.

Speaker speaker\_2: Así es. Juju.

Speaker speaker\_1: Ok. Ah, bueno, usted está inscrita, pero no está activa todavía. Estamos esperando las deducciones. Ah, usted está inscrita en un grupo de accidentes que es, ah, un poco de cobertura paramédico. Está inscrita en un plan dental, discapacidad a corto plazo, enfermedades críticas, aseguranza de vida, visión, ah, ah... Ah, protección sobre robo de identidad y MSTLRX, que es un plan preventivo que le cubre como su cheque anual, algunas pruebas de SIDA, algunas pruebas de cáncer, diabetes, presión alta, cosas así. No le cubre ir al doctor ni a las emergencias, ah, solo son citas preventivas.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. Citas preventivas. ¿Y eso cuánto es lo que me están cobrando? Bueno, lo que me cobrarían... o lo que deducirían del cheque.

Speaker speaker\_1: Sería su deducción de treinta y dos dólares con sesenta y tres centavos.

Speaker speaker\_2: Eso sería, este, lo que es semanal, ¿no?

Speaker speaker\_1: Sí, señora.

Speaker speaker\_2: Ok, ¿esa es el, el, la mínima cobertura, verdad?

Speaker speaker\_1: Pues todo es por separado. Entonces, usted puede quitar cualquier plan que quiera. Ah, el plan preventivo sí es el más sencillo que hay, pero como le digo, no es un plan médico. No puede ir al doctor.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. O sea, ¿no puedo ir ni a los urgent care ni nada de eso, verdad?

Speaker speaker\_1: No, señora.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. Ok, verá. Permítame un segundo. Este, ¿eso también lo cubre mi esposo o nada más es a mí?

Speaker speaker\_1: Este coberturas es para usted nada más.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. ¿Y si quiero poner en el mínimo también a mi esposo, cuánto sería?

Speaker speaker\_1: Se aumentaría a veinte dólares-- de quince, sesenta y cinco a veinte, cincuenta y cinco. Entonces, total, nomás para ese, ese... ¿Quiere agregar a su esposo?

Speaker speaker\_2: Sí, ajá. Para el mínimo, juju.

Speaker speaker\_1: Serían treinta y siete, cincuenta y tres a la semana.

Speaker speaker\_2: Por el mínimo, por mí y por mi esposo.

Speaker speaker\_1: Sí, nomás para el plan MSTLRX. Todo lo demás seguiría siendo para usted nada más, ¿verdad?

Speaker speaker\_2: Ah, ¿puede agregar nada más el dental a mi esposo?

Speaker speaker\_1: Sí, también. Ah, sería, de ahí sería cuarenta con sesenta y cinco centavos a la semana. Ok, permítame un segundo.

Speaker speaker\_2: I'm sorry. Eh, perdón, este, ¿puede quitar el dental a mi esposo, por favor? Dice que él ya tiene su seguro .

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_2: Pero nada más el mínimo.

Speaker speaker\_1: Ajá. Nada más el, el preventivo también para su esposo.

Speaker speaker\_2: Así es. Juju.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces sus deducciones serían de treinta y siete con cincuenta y tres a la semana.

Speaker speaker\_2: Treinta y siete con cincuenta y tres, ¿verdad? Ah, ok. Este, está bien entonces así.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces tardaría entre una o dos semanas para que empiecen las deducciones. Ya que vea usted la primera deducción. Al próximo lunes está en activo y el fin de esa semana le llegará su tarjeta dental, visión y preventivo a su casa. Ah, ¿cómo se llama su esposo?

Speaker speaker\_2: Eli, E, ele, i. Latina. Hughes. H, u, ge, h, de, e.

Speaker speaker\_1: Y su seguro completo. Which one is your number of your social?

Speaker speaker\_3: Six. Six, zero, six, two, four, six, seven, six, six. ?????

Speaker speaker\_1: Thank you so much. No, you're fine. Thank you so much.

Speaker speaker\_3: Sorry, I should have put it in Spanish. Oh, my God. What's wrong with me?

Speaker speaker\_1: You're fine. Eh, ¿y su fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: Ah, es el 24 de diciembre de 1983.

Speaker speaker\_1: Ok, muy bien. Ya tengo toda esa información en la sistema. ¿Tiene alguna pregunta?

Speaker speaker\_2: Ah, no, creo que sería todo. Nada más.

Speaker speaker\_1: Ok, muchas gracias por llamar. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_2: Ok, gracias. Bye.