

## **Transcript: Pearl**

**Rojas-5705387628871680-4722411482955776**

### **Full Transcript**

Hola, buenos días. Gracias por llamar a Better Security Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto? Con Sara Carrión, buenos días. ¿Y cómo le puedo ayudar? Yo estaba mandando emails. Yo trabajo para la agencia de GHG Home Care. Eh, ah... desde diciembre yo apliqué para el seguro médico que ellos proveen en la compañía y todavía es la hora que ellos a mí no me han mandado la tarjeta del seguro. Entonces, yo quería saber, ellos supuestamente ellos dicen que me mandaron un form que yo tenía que llenar. Yo llené un form, lo firmé y todo, pero ya marzo, ya estamos llegando a marzo, a mediados de marzo y todavía yo no he recibido la tarjeta. Quiero saber qué es lo que está pasando, si siempre me pusieron en el seguro o no. Ok, ¿cómo se llama la agencia de empleo donde usted trabaja? GHG Home Care. Así, así se llama donde usted aplicó, ¿GHG Home Care? Sí, la verdad que sí. GH... Para mi teléfono. Mmm... Es que no tengo una agencia que se llama así. Permítame tantito. ¿Leyla? Dime. Que para esa es la agencia que yo trabajo. Buscar a ver si lo estoy abreviando mal. Sí, así. GHG Home Care. Leyla, shut up. Oh, GHG, ok. ¿Y cómo-- y cuáles son los últimos cuatro números de su seguro? Seisenta y ocho, sesenta y dos. Ok, y su dirección y fecha de nacimiento, por favor. La dirección es 514 Green Street en Lancaster, Pensilvania 17602. ¿Qué más necesita? Su fecha de nacimiento. Julio 21 del 71. Ok, ¿y cuál es su número de teléfono? Mi número de teléfono es 732 467 5177. Ok, y tengo su correo electrónico como janetcarion- Ajá. janetcarion22@gmail. Ok, viendo aquí en su cuenta, no tenemos ninguna inscripción para usted ni ninguna inscripción pendiente. Qué fantástico. Yo quería saber si es que ya entonces yo no califico entonces pa'l seguro, porque ellos supuestamente, Amanda, la, la... la que está al tanto, la manager de GHG, dijeron que estuvieron atrasos y que había mucha gente preguntando por lo del seguro. Ellos me enviaron un link y yo llené toda la información, que todo era individual. Le pregunto a Amanda y me dice que se va a tardar, que ellos iban a empezar a mandar las tarjetas o lo... Yo recibí una carta, pero no dice nada esa carta, solamente dice health insurance y mi información, no dice nada. Yo no entiendo cómo no aparece nada en el, en el sistema cuando ellos me están mandando cartas. No estoy segura de ese, de, de esas cartas. No, no sé que es que- Entonces, ¿qué puedo hacer al respecto? Han mandado. Todavía yo no he llegado. Usted dice que-- dígame. Usted dice que llenó una formulario de inscripción, ¿verdad? Sí, eso fue en diciembre. Ok, pero los llenó por computadora y se lo mandó a, a la agencia de empleo o se lo entregó en papel o ¿cómo fue que entregó la? Yo, yo lo llené online y lo mandé pa' atrás a ellos. Y ellos me están pasando las cartas. Y por casualidad, ¿usted le hace una copia? Ah, yo creo que sí, que yo tengo en el teléfono la misma que le mandé a Amanda y ella me dice que ella no entiende. Pero mi pregunta es esta: todavía, si por casualidad, ¿me puede mandar ese papel por correo para yo llenarlo y reenviarlo? Porque es que de verdad necesito el seguro médico. Es que la, la situación es: nomás le dan treinta días de haber

recibido su primer cheque para hacer la inscripción. Por eso le pregunto si tiene una copia de la, del formulario pa-- ah, para ver qué fecha fue envi-- ah, procesada con su agencia de empleo. Ah, si puedes preguntarle a la señora Amanda si tiene una copia de cuándo se firmó, cuándo lo mandó ella y pues que lo podemos, eh, cumplir con esa inscripción dependiendo las fechas. No es algo que le puedo garantizar , pero si puede mandar una copia de eso, puede ser que- Ah, ¿una copia? ¿Dónde puedo enviar esa copia? Yo le voy a mandar una co-- una, un correo electrónico que dice document request y usted simplemente responde ese correo con una copia de, del, del formulario de inscripción. Ok. Y, eh, al día que nosotros recibimos ese papel, tarda entre veinticuatro y cuarenta y ocho horas para procesarlo. Ya que lo procesen, me van a avisar a mí si fue aprobada, si se va a escribir, o poder escribir o no, y ya yo le devuelvo la llamada y seguimos de ahí. Ok, gracias. ¿Tiene alguna otra pregunta? No, entonces yo voy a buscar esa copia y la, y la mandaré. Entonces, si no, pues entonces tendría yo que por acá comprarme yo un seguro privado porque... Muchas gracias por la ayuda. A usted, que tenga buen día.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Hola, buenos días. Gracias por llamar a Better Security Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto?

Speaker speaker\_1: Con Sara Carrión, buenos días.

Speaker speaker\_0: ¿Y cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Yo estaba mandando emails. Yo trabajo para la agencia de GHG Home Care. Eh, ah... desde diciembre yo apliqué para el seguro médico que ellos proveen en la compañía y todavía es la hora que ellos a mí no me han mandado la tarjeta del seguro. Entonces, yo quería saber, ellos supuestamente ellos dicen que me mandaron un form que yo tenía que llenar. Yo llené un form, lo firmé y todo, pero ya marzo, ya estamos llegando a marzo, a mediados de marzo y todavía yo no he recibido la tarjeta. Quiero saber qué es lo que está pasando, si siempre me pusieron en el seguro o no.

Speaker speaker\_0: Ok, ¿cómo se llama la agencia de empleo donde usted trabaja?

Speaker speaker\_1: GHG Home Care.

Speaker speaker\_0: Así, así se llama donde usted aplicó, ¿GHG Home Care?

Speaker speaker\_1: Sí, la verdad que sí.

Speaker speaker\_0: GH...

Speaker speaker\_1: Para mi teléfono.

Speaker speaker\_0: Mmm... Es que no tengo una agencia que se llama así. Permítame tantito.

Speaker speaker\_1: ¿Leyla?

Speaker speaker\_2: Dime.

Speaker speaker\_1: Que para esa es la agencia que yo trabajo. Buscar a ver si lo estoy abreviando mal. Sí, así. GHG Home Care. Leyla, shut up.

Speaker speaker\_0: Oh, GHG, ok. ¿Y cómo-- y cuáles son los últimos cuatro números de su seguro?

Speaker speaker\_1: Seisenta y ocho, sesenta y dos.

Speaker speaker\_0: Ok, y su dirección y fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker\_1: La dirección es 514 Green Street en Lancaster, Pensilvania 17602. ¿Qué más necesita?

Speaker speaker\_0: Su fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: Julio 21 del 71.

Speaker speaker\_0: Ok, ¿y cuál es su número de teléfono?

Speaker speaker\_1: Mi número de teléfono es 732 467 5177.

Speaker speaker\_0: Ok, y tengo su correo electrónico como janetcarion-

Speaker speaker\_1: Ajá. janetcarion22@gmail.

Speaker speaker\_0: Ok, viendo aquí en su cuenta, no tenemos ninguna inscripción para usted ni ninguna inscripción pendiente.

Speaker speaker\_1: Qué fantástico. Yo quería saber si es que ya entonces yo no califlico entonces pa'l seguro, porque ellos supuestamente, Amanda, la, la... la que está al tanto, la manager de GHG, dijeron que estuvieron atrasos y que había mucha gente preguntando por lo del seguro. Ellos me enviaron un link y yo llené toda la información, que todo era individual. Le pregunto a Amanda y me dice que se va a tardar, que ellos iban a empezar a mandar las tarjetas o lo... Yo recibí una carta, pero no dice nada esa carta, solamente dice health insurance y mi información, no dice nada. Yo no entiendo cómo no aparece nada en el, en el sistema cuando ellos me están mandando cartas.

Speaker speaker\_0: No estoy segura de ese, de, de esas cartas. No, no sé que es que-

Speaker speaker\_1: Entonces, ¿qué puedo hacer al respecto?

Speaker speaker\_0: Han mandado.

Speaker speaker\_1: Todavía yo no he llegado.

Speaker speaker\_0: Usted dice que-- dígame. Usted dice que llenó una formulario de inscripción, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, eso fue en diciembre.

Speaker speaker\_0: Ok, pero los llenó por computadora y se lo mandó a, a la agencia de empleo o se lo entregó en papel o ¿cómo fue que entregó la-?

Speaker speaker\_1: Yo, yo lo llené online y lo mandé pa'atrás a ellos. Y ellos me están pasando las cartas.

Speaker speaker\_0: Y por casualidad, ¿usted le hace una copia?

Speaker speaker\_1: Ah, yo creo que sí, que yo tengo en el teléfono la misma que le mandé a Amanda y ella me dice que ella no entiende. Pero mi pregunta es esta: todavía, si por casualidad, ¿me puede mandar ese papel por correo para yo llenarlo y reenviarlo? Porque es que de verdad necesito el seguro médico.

Speaker speaker\_0: Es que la, la situación es: nomás le dan treinta días de haber recibido su primer cheque para hacer la inscripción. Por eso le pregunto si tiene una copia de la, del formulario pa-- ah, para ver qué fecha fue envi-- ah, procesada con su agencia de empleo. Ah, si puedes preguntarle a la señora Amanda si tiene una copia de cuándo se firmó, cuándo lo mandó ella y pues que lo podemos, eh, cumplir con esa inscripción dependiendo las fechas. No es algo que le puedo garantizar , pero si puede mandar una copia de eso, puede ser que-

Speaker speaker\_1: Ah, ¿una copia? ¿Dónde puedo enviar esa copia?

Speaker speaker\_0: Yo le voy a mandar una co-- una, un correo electrónico que dice document request y usted simplemente responde ese correo con una copia de, del, del formulario de inscripción.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Y, eh, al día que nosotros recibimos ese papel, tarda entre veinticuatro y cuarenta y ocho horas para procesarlo. Ya que lo procesen, me van a avisar a mí si fue aprobada, si se va a escribir, o poder escribir o no, y ya yo le devuelvo la llamada y seguimos de ahí.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias.

Speaker speaker\_0: ¿Tiene alguna otra pregunta?

Speaker speaker\_1: No, entonces yo voy a buscar esa copia y la, y la mandaré. Entonces, si no, pues entonces tendría yo que por acá comprarme yo un seguro privado porque... Muchas gracias por la ayuda.

Speaker speaker\_0: A usted, que tenga buen día.