

# **Transcript: Sara**

## **Marulanda-6236794080149504-5244458810425344**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarse con Benefits???, le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor? Pablo. Hola, señor Pablo. ¿Cómo le puedo ayudar? Ah... Eh... El Partners me acaba de mandar un mensaje que dice: "Tiene treinta días de su primer cheque para inscribirse en los beneficios". ¿Sobre qué se refiere ese mensaje? Ok, los beneficios que ellos están hablando es beneficios de seguro médico. Mmm. So, lo que ellos quieren decir es que usted tiene treinta días desde que recibe su primer cheque, cuenta treinta días. Esos primeros treinta días son los que usted tiene para inscribirse en seguro médico. Después de treinta días no se puede inscribir. Ese es su periodo de inscripción. Eh, las deducciones se hacen semanales y el valor de las deducciones es dependiendo de qué plan usted quiera inscribirse. No es obligatorio, es opcional. A ver, explíqueme, por favor, eh, eh, ¿cómo es seguro médico? Sí, para ir al médico. Si usted está enfermo, ellos le ayudan a cubrir algo de dinero de la cobertura de lo que vale la ida al médico. Algunos cubren más, otros cubren menos. Depende del que usted quiera inscribirse. Mmm. Yo, la verdad, la verdad, me gustaría inscribirme, pero en un, en un... No sé si hay un plan de, eh, de un dentista, en verdad. Yo quisiera que me cubra eso. Ok, le voy a checar- Si hay un plan... -cobrir dentista. Ahí está. Hay un plan medi-- dental. Sí, claro. ¿Sería para usted solo o alguien más en la familia? Ah... Yo y mi hermano, en verdad. No, solo se puede esposo e hijos. Ok, entonces sería para mí, porque no tengo hermanos. Para usted solo. Ok, el plan dental le valdría a usted solo tres dólares con sesenta y tres centavos. Si va a una cita, eh, mmm, de prevención, o sea, una limpieza, no le cobran deducible, ellos cubren cien por ciento. Si va para una extracción básica que no sea quirúrgica, una radiografía, eh, mmm, calzas regulares, eh, mmm, restauraciones normales, le cubren ochenta por ciento después de cincuenta dólares de deducible. El máximo que cumple-- que cubre al año son quinientos dólares, pero ellos no cubren ningún tratamiento de conducto, eh, mmm, coronas, cajas de dientes, anillos, extracción de cordales, eso no lo cubren ellos. Ok. O sea, si- Un ejemplo, ¿cuánto, cuánto es lo que me descuentan para cubrirme semanalmente? Tres dólares con sesenta y tres centavos. Ok, ¿y, y un seguro médico cuánto me descontaría? Por eso, para el dental, si es solamente dental, le descuenta tres con sesenta y tres a la semana de su cheque. Si es el seguro médico, depende del que usted quiera inscribirse. Le voy a dar los precios. Uno vale dieciséis con ochenta, otro vale diecisiete con sesenta y seis, otro vale treinta y uno con sesenta y uno, otro vale cuarenta y tres con veintiocho, otro vale cuarenta y tres con setenta y seis y el otro vale quinientos dos con setenta y uno al mes. Ese de quinientos dos con setenta y uno es al mes. Los otros valores que le di son semanales. Mmm. Ok, estaría bien. Eh, yo quisiera el dental nada más, la verdad. Ok, entonces necesito que por favor me dé su... los últimos cuatro dígitos de su seguro social para encontrarlo en el sistema. Ok. Setenta y ocho, noventa y seis. ¿Setenta

ocho, noventa y seis? Correcto. Mmm, me dijo Pablo Vicente Valiente Lazo. Correcto. Y por seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento. Ok, ahí se la ma-- Mi dirección actual, a ver, ahí se la mando. ¿La dirección que está en, en, en mi ID o la dirección actual? Pues no sé, la dirección que usted haya puesto allá en Partners cuando empezó a trabajar con nosotros. Ah, ok, la de Partners. Ok, ok, ok, ok, ok, disculpe, deme un momento. Siete, siete, siete, West Covina Boulevard. No, tenemos otra dirección aquí. A ver. Ah, ok, es que lo que pasa... Bueno, yo la cambié, en verdad. Yo tengo una en Santa Clarita, ahí sí lo puede ver usted, ¿verdad? Sí. ¿Cuál es eso? Santa Clarita, California. Ok, ahí se la mando. Es que yo la cam-- Yo cuando fui a la, a la agencia, me dijo: "Eh, ¿usted tiene la dirección de Santa Clarita?" Yo le dije: "Sí, pero yo la cambié enmismo, enmismo Partner". Yo el, el, el Partner que está en, en, en Azusa, yo lo cambié ese, ese, esa dirección. Entonces no sé por qué no sale en el sistema. Pero bueno, ahí se lo ma-- ahí se la mando, no hay problema. A ver- Un momento, ahí se la mando. A ver, ahí se la mando. Veintiocho, cuarenta y ocho, ocho... Santa Catarina, RD, California. ¿Quiere el código postal? Sí, por favor. Noventa y uno, tres, cincuenta. Ok, ¿y su fecha de nacimiento? Yo, el dos del veinte del 2004. Ok, tenemos veintiocho, cuatro, ocho, ocho. ¿Santa Caratina o Catarina? Santa Catarina. Catarina. Creo que lo pusieron mal. RD. Pusieron Catina. No, bueno, está mal, sí, pero no importa. Santa Catarina. Saaaantaaaaaraaina. Ok, Catarina Road, Santa Clarita, California. Exacto. Bueno, ¿esa dirección está bien o quiere actualizarla? Yo quiero actualizarla porque ya me mudé y esa dirección está muy lejos de donde estoy ahora, la verdad. Ok, listo. Deme la dirección que tiene ahora, la nueva. Ok, ahí se la mando a ver. 777 West Covina Boulevard. ¿Me deletrea Covina, por favor? C-O... Yo no sé cómo le llaman. No, no, le dicen UVE, ¿verdad? A la, a la... Sí, UVE. C-O-V-I-N-A Boulevard, Covina, California. Covina, California. Covina. California. ¿Y el código postal? Noventa y uno, setenta y dos, dos. 777 West Covina Boulevard, Covina, California, nueve, uno, siete, dos, dos. ¿Tiene algún número de apartamento o no? Ah, sí, veintidós. Ah, no, no, de un momento. De-me-déjeme verificar, por favor. Un momento. Disculpe, me vuelvo a decir lo que cubre, cubre, pues extracciones sencillas y limpieza, ¿verdad? Sí, señor. Y cartas regulares. Apartamento número 22... Yo, yo solo... Sí, yo solo necesito, pues una limpieza y unas extracciones, en verdad. Si cubren eso, pues bien, ¿no? Ok. ¿Y su correo electrónico es Pailo-- pablovaliente211@gmail.com? Correcto. Teléfono 661-649-6243. Correcto. Bueno, ¿y quiere el dental para usted solamente? Sí, el dental nomás, por favor. Solo el dental. Bueno. Sí, por favor. Son tres dólares con sesenta y tres centavos. Eh, este seguro está bajo sección ciento veinticinco. Esta es una regulación de la IRS. Eso quiere decir que usted no puede ni cancelar ni, ni hacer ningún cambio hasta que su compañía tenga el próximo open enrollment, o sea, la inscripción general para todos los empleados o hasta que, bueno, pues ya si no está con la compañía, obviamente, no le van a hacer más deducciones. O si tiene un evento de vida que califique, por ejemplo, si se casa, si se divorcia, si tiene un bebé, eh... Ah, ok. Si adopta un niño, entonces en esas condiciones es cuando ya puede hacer cambios de resto, ¿no puede, o no? Sí, está bien. Bueno, eh, lo del dentista está bien. Eh, ¿a partir de, a partir de qué fecha yo puedo ir a un med-- a un dentista? ¿O cuándo voy al dentista con el seguro de ustedes? Ok, le toca... Se demora de siete a diez días para que-- una o dos semanas para que la cobertura venga a ser activa, que es cómo funciona. Ok. Cuando usted vea su deducción en el cheque... una deducción de tres dólares con sesenta y tres centavos, eso debe ser entre jueves y viernes, ¿verdad? Para el lunes siguiente, si nosotros-- si nosotros hemos recibido

ese, ese pago para el lunes siguiente, ese día es cuando la cobertura viene a ser activa y empiezan a procesar los números de póliza, eh, bueno, toda la información y ahí ya se lo mandan a usted por correo y se demora como una o dos semanas para llegar. Pero si usted necesita ir antes de eso, usted nomás nos llama después de que vea la primera deducción. No viernes, sino lunes, después de que vea la primera deducción, nos llama y nosotros miramos a ver si sus tarjetas están listas en el sistema y se las mandamos. Por lo general, las tarjetas no están listas el mismo día. Casi siempre están listas entre jueves y viernes después de la primera deducción. Otra opción que puede haber es si necesita ir al odontólogo antes de eso, ellos nos pueden llamar y nosotros verificamos la cobertura, pero la, la tarjeta no está lista, pues así tan, tan rápido desde la inscripción. Ok. Ok, está bien. ¿Algo más en lo que le pueda ayudar hoy día? Sí, eh, en el tema de, de ir al dentista, ¿yo cómo muestro, eh, mi número de póliza, número de seguro o me dan una tarjeta? Todo va a estar en la tarjeta. Ah, ¿me van a dar una tarjeta personalmente a mi correo? Sí. De apartamento, de apartamento. Sí. Ok. Le vamos a mandar una al correo electrónico, si usted la necesita y nos llama antes de que le llegue la de su-- la del correo normal. Ok, está bien, ¿no? Bueno, muchas gracias, en verdad. Eh, hasta luego. Con muchísimo gusto. Gracias a usted por comunicarse con Benefit Cynical. Que tenga un buen día. Ok, hasta luego. Muchas gracias. Que esté bien. Con gusto, bye. Lo mismo, 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???, le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker\_2: Pablo.

Speaker speaker\_1: Hola, señor Pablo. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Ah... Eh... El Partners me acaba de mandar un mensaje que dice: "Tiene treinta días de su primer cheque para inscribirse en los beneficios". ¿Sobre qué se refiere ese mensaje?

Speaker speaker\_1: Ok, los beneficios que ellos están hablando es beneficios de seguro médico.

Speaker speaker\_2: Mmm.

Speaker speaker\_1: So, lo que ellos quieren decir es que usted tiene treinta días desde que recibe su primer cheque, cuenta treinta días. Esos primeros treinta días son los que usted tiene para inscribirse en seguro médico. Después de treinta días no se puede inscribir. Ese es su periodo de inscripción. Eh, las deducciones se hacen semanales y el valor de las deducciones es dependiendo de qué plan usted quiera inscribirse. No es obligatorio, es opcional.

Speaker speaker\_2: A ver, explíqueme, por favor, eh, eh, ¿cómo es seguro médico?

Speaker speaker\_1: Sí, para ir al médico. Si usted está enfermo, ellos le ayudan a cubrir algo de dinero de la cobertura de lo que vale la ida al médico. Algunos cubren más, otros cubren menos. Depende del que usted quiera inscribirse.

Speaker speaker\_2: Mmm. Yo, la verdad, la verdad, me gustaría inscribirme, pero en un, en un... No sé si hay un plan de, eh, de un dentista, en verdad. Yo quisiera que me cubra eso.

Speaker speaker\_1: Ok, le voy a checar-

Speaker speaker\_2: Si hay un plan...

Speaker speaker\_1: -cubrir dentista. Ahí está. Hay un plan medi-- dental. Sí, claro. ¿Sería para usted solo o alguien más en la familia?

Speaker speaker\_2: Ah... Yo y mi hermano, en verdad.

Speaker speaker\_1: No, solo se puede esposa e hijos.

Speaker speaker\_2: Ok, entonces sería para mí, porque no tengo hermanos.

Speaker speaker\_1: Para usted solo. Ok, el plan dental le valdría a usted solo tres dólares con sesenta y tres centavos. Si va a una cita, eh, mmm, de prevención, o sea, una limpieza, no le cobran deducible, ellos cubren cien por ciento. Si va para una extracción básica que no sea quirúrgica, una radiografía, eh, mmm, calzas regulares, eh, mmm, restauraciones normales, le cubren ochenta por ciento después de cincuenta dólares de deducible. El máximo que cumple-- que cubre al año son quinientos dólares, pero ellos no cubren ningún tratamiento de conducto, eh, mmm, coronas, cajas de dientes, anillos, extracción de cordales, eso no lo cubren ellos.

Speaker speaker\_2: Ok. O sea, si- Un ejemplo, ¿cuánto, cuánto es lo que me descuentan para cubrirme semanalmente?

Speaker speaker\_1: Tres dólares con sesenta y tres centavos.

Speaker speaker\_2: Ok, ¿y, y un seguro médico cuánto me descontaría?

Speaker speaker\_1: Por eso, para el dental, si es solamente dental, le descuenta tres con sesenta y tres a la semana de su cheque. Si es el seguro médico, depende del que usted quiera inscribirse. Le voy a dar los precios. Uno vale dieciséis con ochenta, otro vale diecisiete con sesenta y seis, otro vale treinta y uno con sesenta y uno, otro vale cuarenta y tres con veintiocho, otro vale cuarenta y tres con setenta y seis y el otro vale quinientos dos con setenta y uno al mes. Ese de quinientos dos con setenta y uno es al mes. Los otros valores que le di son semanales.

Speaker speaker\_2: Mmm. Ok, estaría bien. Eh, yo quisiera el dental nada más, la verdad.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces necesito que por favor me dé su... los últimos cuatro dígitos de su seguro social para encontrarlo en el sistema.

Speaker speaker\_2: Ok. Setenta y ocho, noventa y seis.

Speaker speaker\_1: ¿Setenta ocho, noventa y seis?

Speaker speaker\_2: Correcto.

Speaker speaker\_1: Mmm, me dijo Pablo Vicente Valiente Lazo.

Speaker speaker\_2: Correcto.

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

Speaker speaker\_2: Ok, ahí se la ma-- Mi dirección actual, a ver, ahí se la mando. ¿La dirección que está en, en, en mi ID o la dirección actual?

Speaker speaker\_1: Pues no sé, la dirección que usted haya puesto allá en Partners cuando empezó a trabajar con nosotros.

Speaker speaker\_2: Ah, ok, la de Partners. Ok, ok, ok, ok, ok, disculpe, deme un momento. Siete, siete, siete, West Covina Boulevard.

Speaker speaker\_1: No, tenemos otra dirección aquí.

Speaker speaker\_2: A ver. Ah, ok, es que lo que pasa... Bueno, yo la cambié, en verdad. Yo tengo una en Santa Clarita, ahí sí lo puede ver usted, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí. ¿Cuál es eso?

Speaker speaker\_2: Santa Clarita, California. Ok, ahí se la mando. Es que yo la cam-- Yo cuando fui a la, a la agencia, me dijo: "Eh, ¿usted tiene la dirección de Santa Clarita?" Yo le dije: "Sí, pero yo la cambié enmismo, enmismo Partner". Yo el, el, el Partner que está en, en, en Azusa, yo lo cambié ese, ese, esa dirección. Entonces no sé por qué no sale en el sistema. Pero bueno, ahí se lo ma-- ahí se la mando, no hay problema. A ver- Un momento, ahí se la mando. A ver, ahí se la mando. Veintiocho, cuarenta y ocho, ocho... Santa Catarina, RD, California. ¿Quiere el código postal?

Speaker speaker\_1: Sí, por favor.

Speaker speaker\_2: Noventa y uno, tres, cincuenta.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿y su fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: Yo, el dos del veinte del 2004.

Speaker speaker\_1: Ok, tenemos veintiocho, cuatro, ocho, ocho. ¿Santa Caratina o Catarina?

Speaker speaker\_2: Santa Catarina. Catarina.

Speaker speaker\_1: Creo que lo pusieron mal.

Speaker speaker\_2: RD.

Speaker speaker\_1: Pusieron Catina.

Speaker speaker\_2: No, bueno, está mal, sí, pero no importa. Santa Catarina.

Speaker speaker\_1: Saaaantaaaaraaina. Ok, Catarina Road, Santa Clarita, California.

Speaker speaker\_2: Exacto.

Speaker speaker\_1: Bueno, ¿esa dirección está bien o quiere actualizarla?

Speaker speaker\_2: Yo quiero actualizarla porque ya me mudé y esa dirección está muy lejos de donde estoy ahora, la verdad.

Speaker speaker\_1: Ok, listo. Deme la dirección que tiene ahora, la nueva.

Speaker speaker\_2: Ok, ahí se la mando a ver. 777 West Covina Boulevard.

Speaker speaker\_1: ¿Me deletrea Covina, por favor?

Speaker speaker\_2: C-O... Yo no sé cómo le llaman. No, no, le dicen UVE, ¿verdad? A la, a la...

Speaker speaker\_1: Sí, UVE.

Speaker speaker\_2: C-O-V-I-N-A Boulevard, Covina, California. Covina, California.

Speaker speaker\_1: Covina.

Speaker speaker\_2: California.

Speaker speaker\_1: ¿Y el código postal?

Speaker speaker\_2: Noventa y uno, setenta y dos, dos.

Speaker speaker\_1: 777 West Covina Boulevard, Covina, California, nueve, uno, siete, dos, dos. ¿Tiene algún número de apartamento o no?

Speaker speaker\_2: Ah, sí, veintidós. Ah, no, no, de un momento. De-me-déjeme verificar, por favor. Un momento. Disculpe, me vuelvo a decir lo que cubre, cubre, pues extracciones sencillas y limpieza, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, señor. Y cartas regulares. Apartamento número 22...

Speaker speaker\_2: Yo, yo solo... Sí, yo solo necesito, pues una limpieza y unas extracciones, en verdad. Si cubren eso, pues bien, ¿no?

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Y su correo electrónico es Pailo-- pablovaliente211@gmail.com?

Speaker speaker\_2: Correcto.

Speaker speaker\_1: Teléfono 661-649-6243.

Speaker speaker\_2: Correcto.

Speaker speaker\_1: Bueno, ¿y quiere el dental para usted solamente?

Speaker speaker\_2: Sí, el dental nomás, por favor.

Speaker speaker\_1: Solo el dental. Bueno.

Speaker speaker\_2: Sí, por favor.

Speaker speaker\_1: Son tres dólares con sesenta y tres centavos. Eh, este seguro está bajo sección ciento veinticinco. Esta es una regulación de la IRS. Eso quiere decir que usted no puede ni cancelar ni, ni hacer ningún cambio hasta que su compañía tenga el próximo open enrollment, o sea, la inscripción general para todos los empleados o hasta que, bueno, pues ya si no está con la compañía, obviamente, no le van a hacer más deducciones. O si tiene un evento de vida que califique, por ejemplo, si se casa, si se divorcia, si tiene un bebé, eh...

Speaker speaker\_2: Ah, ok.

Speaker speaker\_1: Si adopta un niño, entonces en esas condiciones es cuando ya puede hacer cambios de resto, ¿no puede, o no?

Speaker speaker\_2: Sí, está bien. Bueno, eh, lo del dentista está bien. Eh, ¿a partir de, a partir de qué fecha yo puedo ir a un med-- a un dentista? ¿O cuándo voy al dentista con el seguro de ustedes?

Speaker speaker\_1: Ok, le toca... Se demora de siete a diez días para que-- una o dos semanas para que la cobertura venga a ser activa, que es cómo funciona.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Cuando usted vea su deducción en el cheque... una deducción de tres dólares con sesenta y tres centavos, eso debe ser entre jueves y viernes, ¿verdad? Para el lunes siguiente, si nosotros-- si nosotros hemos recibido ese, ese pago para el lunes siguiente, ese día es cuando la cobertura viene a ser activa y empiezan a procesar los números de póliza, eh, bueno, toda la información y ahí ya se lo mandan a usted por correo y se demora como una o dos semanas para llegar. Pero si usted necesita ir antes de eso, usted nomás nos llama después de que vea la primera deducción. No viernes, sino lunes, después de que vea la primera deducción, nos llama y nosotros miramos a ver si sus tarjetas están listas en el sistema y se las mandamos. Por lo general, las tarjetas no están listas el mismo día. Casi siempre están listas entre jueves y viernes después de la primera deducción. Otra opción que puede haber es si necesita ir al odontólogo antes de eso, ellos nos pueden llamar y nosotros verificamos la cobertura, pero la, la tarjeta no está lista, pues así tan, tan rápido desde la inscripción.

Speaker speaker\_2: Ok. Ok, está bien.

Speaker speaker\_1: ¿Algo más en lo que le pueda ayudar hoy día?

Speaker speaker\_2: Sí, eh, en el tema de, de ir al dentista, ¿yo cómo muestro, eh, mi número de póliza, número de seguro o me dan una tarjeta?

Speaker speaker\_1: Todo va a estar en la tarjeta.

Speaker speaker\_2: Ah, ¿me van a dar una tarjeta personalmente a mi correo?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: De apartamento, de apartamento.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Le vamos a mandar una al correo electrónico, si usted la necesita y nos llama antes de que le llegue la de su-- la del correo normal.

Speaker speaker\_2: Ok, está bien, ¿no? Bueno, muchas gracias, en verdad. Eh, hasta luego.

Speaker speaker\_1: Con muchísimo gusto. Gracias a usted por comunicarse con Benefit Cynical. Que tenga un buen día.

Speaker speaker\_2: Ok, hasta luego. Muchas gracias.

Speaker speaker\_1: Que esté bien. Con gusto, bye. Lo mismo, gracias.