

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5757003896766464-6670119178387456**

### Full Transcript

Gracias por comunicarte con Benefits en Accard. Te habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Hola, Stephanie, muy buenas tardes. ¿Cómo te puedo ayudar? Sí, mira, mi nombre es Juan José Mosco. Ah, y, este, estoy hablando acerca de mi aseguranza, porque mi doctor me mandó a... a como una clínica para dormir, y a la clínica que me mandó supuestamente no agarran mi aseguranza. So, él me dijo que tenía que hablar con ustedes para que ustedes me dan una lista de donde yo pueda, pueda ir a hacerme un examen. So, nosotros no tenemos la lista, pero sí tenemos el con-- número de contacto que puedes llamar y ellos te dan esa lista. Am, pero tengo que ver qué planes tienes. ¿Con qué staffing trabajas? Ah... ¿Partners? ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? cero, cinco, veintiuno. Tu primer nombre y apellido. Juan Mosco. Por cuestiones de seguridad, me verificas tu dirección y fecha de nacimiento. Es cero, seis, cero, seis, cero, treinta y uno. Y mi... dirección es la treinta y cuatro, cinco, cinco, ocho en Winchester, California. Okey, gracias. Nueve, cero, nueve, cuatro, cincuenta y nueve, noventa y siete, cuarenta y uno, ¿es tu número de teléfono? Así es. Juan Mosco treinta y cinco arroba gmail punto com, ¿es tu número de teléfono? Así es. Nueve, cero, nueve, cuatro, cincuenta y nueve... Oh. So, el plan que tú tienes no requiere que te mantengas en la red. O sea, puedes utilizar proveedores afuera de la red siempre y cuando ellos acepten el seguro. So, probablemente donde tú fuiste no lo tomaron. Am, pero no requiere que solamente u-utilices sus doctores y clínicas. Am, pero todavía te puedo dar el número si gustas. Pues sí, lo ocupo, porque si no supuestamente el lugar donde voy me quieren cobrar. No te lo aceptan, ¿no? No me lo aceptan y si yo hago ahí el estudio supuestamente me cobran como quinientos dólares. Me están diciendo que lo tengo que hacer, entonces me dijeron: "Habla a tu aseguranza para que te digan qué..." ¿Estudios de qué? Ah, no s-- porque si te tengo que recordar que el plan que tú tienes solamente son para visitas al doctor, si te enfermas, visitas al hospital, sala de emergencias, urgent care y hasta algunas cirugías. No te cubre las visitas preventivas, que sería como una visita física al año, algunas vacunas, el examen de cáncer, de STDs... am... Ah, la verdad, no sé, nomás me dijeron, me mandaron aviso. Okey. Bueno, si quieres te doy el número y ya solo tendrías que llamar y ellos te dan la lista de los proveedores. A ver, permíteme un segundo, voy a agarrar una pluma, ¿ok? Permíteme un segundo. ¿Cuál sería el número? El número es... ocho, ci-- perdón, permíteme. Es ocho, cero, cero... Ajá. Cuatro, cinco, siete... Ajá. Catorce, cero, tres. Ok. Cuatro, cinco, siete, catorce, cero, tres. Sí. Ok, gracias. De nada, que tengas un buen día. Ah, ¿no quieres que te transfiera? También te puedo transferir. Oh, sí, me puedes transferir, no, si me transfieres es mejor. Sí. Ok. Que tengas un buen día y te voy a transferir. Igualmente, gracias, muy amable.

## Conversation Format

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarte con Benefits en Accard. Te habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Hola, Stephanie, muy buenas tardes.

Speaker speaker\_1: ¿Cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Sí, mira, mi nombre es Juan José Mosco. Ah, y, este, estoy hablando acerca de mi aseguranza, porque mi doctor me mandó a... a como una clínica para dormir, y a la clínica que me mandó supuestamente no agarran mi aseguranza. So, él me dijo que tenía que hablar con ustedes para que ustedes me dan una lista de donde yo pueda, pueda ir a hacerme un examen.

Speaker speaker\_1: So, nosotros no tenemos la lista, pero sí tenemos el con-- número de contacto que puedes llamar y ellos te dan esa lista. Am, pero tengo que ver qué planes tienes. ¿Con qué staffing trabajas?

Speaker speaker\_2: Ah... ¿Partners?

Speaker speaker\_1: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_2: cero, cinco, veintiuno.

Speaker speaker\_1: Tu primer nombre y apellido.

Speaker speaker\_2: Juan Mosco.

Speaker speaker\_1: Por cuestiones de seguridad, me verificas tu dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Es cero, seis, cero, seis, cero, treinta y uno. Y mi... dirección es la treinta y cuatro, cinco, cinco, ocho en Winchester, California.

Speaker speaker\_1: Okey, gracias. Nueve, cero, nueve, cuatro, cincuenta y nueve, noventa y siete, cuarenta y uno, ¿es tu número de teléfono?

Speaker speaker\_2: Así es.

Speaker speaker\_1: Juan Mosco treinta y cinco arroba gmail punto com, ¿es tu número de teléfono?

Speaker speaker\_2: Así es. Nueve, cero, nueve, cuatro, cincuenta y nueve...

Speaker speaker\_1: Oh. So, el plan que tú tienes no requiere que te mantengas en la red. O sea, puedes utilizar proveedores afuera de la red siempre y cuando ellos acepten el seguro. So, probablemente donde tú fuiste no lo tomaron. Am, pero no requiere que solamente u-utilices sus doctores y clínicas. Am, pero todavía te puedo dar el número si gustas.

Speaker speaker\_2: Pues sí, lo ocupo, porque si no supuestamente el lugar donde voy me quieren cobrar.

Speaker speaker\_1: No te lo aceptan, ¿no?

Speaker speaker\_2: No me lo aceptan y si yo hago ahí el estudio supuestamente me cobran como quinientos dólares. Me están diciendo que lo tengo que hacer, entonces me dijeron: "Habla a tu aseguranza para que te digan qué..."

Speaker speaker\_1: ¿Estudios de qué? Ah, no s-- porque si te tengo que recordar que el plan que tú tienes solamente son para visitas al doctor, si te enfermas, visitas al hospital, sala de emergencias, urgent care y hasta algunas cirugías. No te cubre las visitas preventivas, que sería como una visita física al año, algunas vacunas, el examen de cáncer, de STDs... am...

Speaker speaker\_2: Ah, la verdad, no sé, nomás me dijeron, me mandaron aviso.

Speaker speaker\_1: Okey. Bueno, si quieres te doy el número y ya solo tendrías que llamar y ellos te dan la lista de los proveedores.

Speaker speaker\_2: A ver, permíteme un segundo, voy a agarrar una pluma, ¿ok? Permíteme un segundo. ¿Cuál sería el número?

Speaker speaker\_1: El número es... ocho, ci-- perdón, permíteme. Es ocho, cero, cero...

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Cuatro, cinco, siete...

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Catorce, cero, tres.

Speaker speaker\_2: Ok. Cuatro, cinco, siete, catorce, cero, tres.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Ok, gracias.

Speaker speaker\_1: De nada, que tengas un buen día. Ah, ¿no quieres que te transfiera? También te puedo transferir.

Speaker speaker\_2: Oh, sí, me puedes transferir, no, si me transfieres es mejor.

Speaker speaker\_1: Sí. Ok. Que tengas un buen día y te voy a transferir.

Speaker speaker\_2: Igualmente, gracias, muy amable.