

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5920778332323840-5600619793137664**

### Full Transcript

Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Sí, buenas tardes. Mire, habla María Esther Velázquez. Este, am... hace como un mes más o menos me inscribí para aseguranza y me dijeron que me iban a llegar unos papeles y no me ha llegado nada. Am... Cuando dices papeles, ¿te refieres a tus tarjetas? Sí, a lo-- a la información para escoger médico y todo eso. So, ¿tus tarjetas? Pues así me dijeron. Ajá. Okey. Am, ¿con qué estado en trabajás? Eeeh, Personal Partner. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Treinta y cuatro ochenta y seis. ¿Tu primer nombre y apellido? María Velázquez. Por cuestiones de seguridad, ¿me verificas tu dirección y fecha de nacimiento, por favor? Ajá. Es treinta y... La fecha de nacimiento es 7 de octubre del 69. Y mi domicilio es, am... 23-0-15 Bay Avenida. Mm-jm. Dos treinta y cinco, apartamento. Moreno Valley. Okey. Am, también, por favor, si me puedes dar el estado. California. Okey, gracias. ¿Y la fecha de nacimiento cuál era? Octubre 7-6-9. Okey. ¿Cuatro veinticuatro, tres diez, noventa y siete, cuarenta y cuatro es tu número de teléfono? Sí, ajá. Trein-- Okey, gracias. Luego tengo velazquezmaria500@gmail.com. ¿Ese es un correo electrónico- Sí. Bueno, ¿todo bien? ¿Sí? Okey. Ajá. Okey. So, tú tienes el VIP Standard. No te ha llegado esa tarjeta porque esas tarjetas normalmente no las envían al correo. Am, so, si querías una física, la tienes que encargar, so, si quieres ya de una vez te la encargo, pero eso normalmente se tiene que pedir ya cuando te hagas activa y como nadie llamó a encargarla, no, por eso no te la han enviado, pero si quieres ya ahorita, am, la encargo y te la mandan a tu... a tu domicilio. Am, dijiste que era 23 0 1 5 Bay Avenue. Apartamento 235. Sí. Ajá. Okey. Y si quieres de mientras, te la puedo enviar por correo electrónico para que ya la tengas de una vez. Ay, pues no lo estoy muy bien, pero esta vez voy a buscarla a ver cómo le hago. Am, te lo envío, te las en-- te lo envío y si quieres también te puedo dar tu número de póliza, pero, pues por si las dudas todavía te lo envío, am, para que lo tengas también por correo. Okay. Deja traeo una... -a que sea. Bueno, estoy lista. Okey, dame un segundo. Okey. So, el plan que tú tienes no requiere que te mantengas en una red. Eso significa que no requiere que solamente utilices, am, sus clínicas específicamente. Puedes usar cualquier clínica que tú quieras, siempre y cuando ellos la acepten. Okey, am, y déjame... Ajá. Déjame agarrar tu número de póliza, permíteme. ¿Y tu código postal cuál era, perdón? Ay, a ver, ese sí no me lo aprendí . Es el noventa y dos cinco cinco tres. Noventa y dos cinco cinco tres. Ok, gracias . Permíteme... Okey, so, el número para encontrar a proveedores es 800... 457... 1403. So, 800 457 1403. Y te voy a mandar tu tarjeta ahorita y también te voy aaa... te lo voy a dar el número de póliza así en voz, por si es que no lo encuentras. Pero todavía te lo voy a encon-- te lo voy a mandar a tu correo electrónico. Por si no... ¿A qué nombre me lo mandas? Am, el, el correo que te va a llegar es de info@benefitsinacard.com. So, va a ser i-n-f-o arroba benefits, que es b-e-n-e-f-i-c-s-i-n-a-c-a-r-d punto com. So, ese es el correo. No sé si,

am, quieras ver, si es que sí lo ves, te quieras meter. Ok. Luego, si no... Es la música. Si no es que ves el correo cuando lo abras, también checa tu bandeja que dice spam, esa va a empezar con s-p-a-m, o la que dice junk, que es j-u-n-k. Buscaría esos dos palabritas, si no es que lo ves a tu correo. Mm-jm. Va a decir...Mm. Oh, aquí tengo una de info. ¿Tarjeta temporal? ¿Está bien? Mira, ok. Y... am, a ver, descarga la... la tarjeta. Ay, ay, ay, ¿dónde sería? ¿En dónde le pongo? ¿Dónde dice www.benefits card? Mmm, am... Te mandé como que un PDF. Te pegué la tarjeta a ese correo que estás viendo. So va a haber así-- A ver, descárgala así. A ver, pachúrrale a ver qué hace. No estoy segura- Mmm. Como se vea en tu teléfono. ¿Lo estás viendo en tu teléfono- O en la computadora? Sí, sí, en mi teléfono. Déjeme ver. Cuando pague-- Dice: "The previous page is sending you to invalid". No, no puedo. Ok, so, no es esa. Am... Ve tú otra vez al correo. Porque va a decir ID, y luego va a decir veintiséis, cero, nueve, tres, nueve, uno. Ajá. ¿Sí ves donde dice eso? A ver, déjeme ir... Va a decir ID y va a decir guion, dos, seis, cero, nueve, tres, nueve, uno. Y va a decir punto PDF. Oh, sí, aquí está. Ya la vi. ¿Ya la viste? Ah, déjeme. Esa va a ser tu tarjeta. Ok, sí, ya. ¿Ahí la puedo abrir a la hora que yo quiera? Correcto. Sí, señora. Am... Y ahí está tu número de póliza. ¿Quieres que te lo dé por el teléfono por si las dudas? Pero pues esa es tu tarjeta. Así como lo hiciste ahorita, así lo vas a tener que hacer siempre. Yo guardaría- Gracias. Ese correo en tus favoritos. Am, pero el número de póliza, me dices cuando estés lista. Ya estoy lista. Es cero, dos, seis- Ajá. Cero, nueve, tres, noventa y uno. So, cero, dos, seis, cero- Ajá. Nueve, tres, nueve, uno. Y el número- Que te di también está en esa misma tarji-- tarjeta que te mandé. Ahí la va-- ahí lo vas a ver. Todo eso... Y ya encargué tu tarjeta. So, eso s-- seguro que la vas a recibir como en siete días- Ajá. No incluyendo los fines de semana ni las- Mmm. Fechas festivas. Ajá. Este, am, disculpa. Por ejemplo, si yo quiero ir al doctor, am... ¿qué tienen que aceptar? ¿El plan o qué? Sí, correcto. Tienen que aceptar la aseguranza, porque ese plan que tú tienes, am, no requiere que utilices solamente la lista de sus doctores y clínicas. So, no requiere que te mantengas en la red. Lo puedes usar en cualquier doctor que quieras, sie-- siempre y cuando el proveedor lo acepte. So, como diciendo, siempre y cuando esa clínica diga: "Ok, sí te lo aceptamos". Si ya te dicen que no, sí tendrías que ir a otro lugar para que tengas cobertura. Mhm. Porque no requiere una red, pero al final del día, quien depende si lo toman o no es al proveedor. ¿Este es, este virtual o puedo ir en persona? No, ese es en persona. Ah, ok, ok. Mhm. Con solo tener la clínica. ¿Mm-hm? ¿Cuál sería el, el plan? No, no... O el plan es límites de necesidad. Ok. Sí, so, ahí dice en la tarjeta. Es, am... Es, el-- Como dice en el dueño- En límites de necesidad. Ajá. Eh, cuando te digan quién es el... el... el dueño del seguro. No va a ser Benefits in a Card. Nosotros solo somos los administradores, quien te da como que información y te mandan tu tarjeta. Va a ser APL, y lo dice en la tarjeta que te mandé. Va a decir American Public Life. APL. Lo dice en la... esquina. De la izquierda. Oh, sí. Ajá. Sí. Ok, muy bien. De acuerdo. ¿Ok? Entonces, sí. Ajá. Muy amable. Te agradezco tu atención. De nada, que- Tengas un buen día. Si necesitas- Igualmente. Alguna pregunta, estamos abiertos de ocho a. m. a ocho p. m., tiempo este. So, cerramos a las ocho aquí, ya son cinco veintisiete. So, creo que cerramos a las cinco allá donde tú vives. Am- Ok, muy bien. De acuerdo. De lunes a viernes y esta semana de lunes a jueves. ¿Ok? Ok, muy bien. Te agradezco mucho. Muchísimas gracias. Que estés así de bien. De nada. Igualmente. Hasta luego. Bye.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Sí, buenas tardes. Mire, habla María Esther Velázquez. Este, am... hace como un mes más o menos me inscribí para aseguranza y me dijeron que me iban a llegar unos papeles y no me ha llegado nada.

Speaker speaker\_0: Am... Cuando dices papeles, ¿te refieres a tus tarjetas?

Speaker speaker\_1: Sí, a lo-- a la información para escoger médico y todo eso.

Speaker speaker\_0: So, ¿tus tarjetas?

Speaker speaker\_1: Pues así me dijeron. Ajá.

Speaker speaker\_0: Okey. Am, ¿con qué estado en trabajás?

Speaker speaker\_1: Eeeh, Personal Partner.

Speaker speaker\_0: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_1: Treinta y cuatro ochenta y seis.

Speaker speaker\_0: ¿Tu primer nombre y apellido?

Speaker speaker\_1: María Velázquez.

Speaker speaker\_0: Por cuestiones de seguridad, ¿me verificas tu dirección y fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_1: Ajá. Es treinta y... La fecha de nacimiento es 7 de octubre del 69. Y mi domicilio es, am... 23-0-15 Bay Avenida.

Speaker speaker\_0: Mm-jm.

Speaker speaker\_1: Dos treinta y cinco, apartamento. Moreno Valley.

Speaker speaker\_0: Okey. Am, también, por favor, si me puedes dar el estado.

Speaker speaker\_1: California.

Speaker speaker\_0: Okey, gracias. ¿Y la fecha de nacimiento cuál era?

Speaker speaker\_1: Octubre 7-6-9.

Speaker speaker\_0: Okey. ¿Cuatro veinticuatro, tres diez, noventa y siete, cuarenta y cuatro es tu número de teléfono? Sí, ajá. Trein-- Okey, gracias. Luego tengo velazquezmaria500@gmail.com. ¿Ese es un correo electrónico-

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Bueno, ¿todo bien? ¿Sí? Okey.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Okey. So, tú tienes el VIP Standard. No te ha llegado esa tarjeta porque esas tarjetas normalmente no las envían al correo. Am, so, si querías una física, la tienes que encargar, so, si quieras ya de una vez te la encargo, pero eso normalmente se tiene que pedir ya cuando te hagas activa y como nadie llamó a encargarla, no, por eso no te la han enviado, pero si quieras ya ahorita, am, la encargo y te la mandan a tu... a tu domicilio. Am, dijiste que era 23 0 1 5 Bay Avenue. Apartamento 235.

Speaker speaker\_1: Sí. Ajá.

Speaker speaker\_0: Okey. Y si quieras de mientras, te la puedo enviar por correo electrónico para que ya la tengas de una vez.

Speaker speaker\_1: Ay, pues no lo estoy muy bien, pero esta vez voy a buscarla a ver cómo le hago.

Speaker speaker\_0: Am, te lo envío, te las en-- te lo envío y si quieras también te puedo dar tu número de póliza, pero, pues por si las dudas todavía te le envío, am, para que lo tengas también por correo.

Speaker speaker\_1: Okay. Deja traeo una... -a que sea. Bueno, estoy lista.

Speaker speaker\_0: Okey, dame un segundo. Okey. So, el plan que tú tienes no requiere que te mantengas en una red. Eso significa que no requiere que solamente utilices, am, sus clínicas específicamente. Puedes usar cualquier clínica que tú quieras, siempre y cuando ellos la acepten. Okey, am, y déjame...

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Déjame agarrar tu número de póliza, permíteme. ¿Y tu código postal cuál era, perdón?

Speaker speaker\_1: Ay, a ver, ese sí no me lo aprendí . Es el noventa y dos cinco cinco tres.

Speaker speaker\_0: Noventa y dos cinco cinco tres. Ok, gracias . Permíteme... Okey, so, el número para encontrar a proveedores es 800... 457... 1403. So, 800 457 1403. Y te voy a mandar tu tarjeta ahorita y también te voy aaa... te lo voy a dar el número de póliza así en voz, por si es que no lo encuentras. Pero todavía te lo voy a encon-- te lo voy a mandar a tu correo electrónico. Por si no...

Speaker speaker\_1: ¿A qué nombre me lo mandas?

Speaker speaker\_0: Am, el, el correo que te va a llegar es de info@benefitsinacard.com. So, va a ser i-n-f-o arroba benefits, que es b-e-n-e-f-i-c-i-n-a-c-a-r-d punto com. So, ese es el correo. No sé si, am, quieras ver, si es que sí lo ves, te quieras meter.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Luego, si no...

Speaker speaker\_1: Es la música.

Speaker speaker\_0: Si no es que ves el correo cuando lo abras, también checa tu bandeja que dice spam, esa va a empezar con s-p-a-m, o la que dice junk, que es j-u-n-k. Buscaría esos dos palabritas, si no es que lo ves a tu correo.

Speaker speaker\_1: Mm-jm.

Speaker speaker\_0: Va a decir...

Speaker speaker\_1: Mm. Oh, aquí tengo una de info. ¿Tarjeta temporal? ¿Está bien?

Speaker speaker\_0: Mira, ok. Y... am, a ver, descarga la... la tarjeta.

Speaker speaker\_1: Ay, ay, ay, ¿dónde sería? ¿En dónde le pongo? ¿Donde dice www.benefits card?

Speaker speaker\_0: Mmm, am... Te mandé como que un PDF. Te pegué la tarjeta a ese correo que estás viendo. So va a haber así-- A ver, descárgala así. A ver, pachúrrale a ver qué hace. No estoy segura-

Speaker speaker\_1: Mmm.

Speaker speaker\_0: Como se vea en tu teléfono. ¿Lo estás viendo en tu teléfono- O en la computadora?

Speaker speaker\_1: Sí, sí, en mi teléfono. Déjeme ver. Cuando pague-- Dice: "The previous page is sending you to invalid". No, no puedo.

Speaker speaker\_0: Ok, so, no es esa. Am... Ve tú otra vez al correo. Porque va a decir ID, y luego va a decir veintiséis, cero, nueve, tres, nueve, uno.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: ¿Sí ves donde dice eso?

Speaker speaker\_1: A ver, déjeme ir...

Speaker speaker\_0: Va a decir ID y va a decir guion, dos, seis, cero, nueve, tres, nueve, uno. Y va a decir punto PDF.

Speaker speaker\_1: Oh, sí, aquí está. Ya la vi.

Speaker speaker\_0: ¿Ya la viste?

Speaker speaker\_1: Ah, déjeme.

Speaker speaker\_0: Esa va a ser tu tarjeta.

Speaker speaker\_1: Ok, sí, ya. ¿Ahí la puedo abrir a la hora que yo quiera?

Speaker speaker\_0: Correcto. Sí, señora. Am... Y ahí está tu número de póliza. ¿Quieres que te lo dé por el teléfono por si las dudas? Pero pues esa es tu tarjeta. Así como lo hiciste ahorita, así lo vas a tener que hacer siempre. Yo guardaría-

Speaker speaker\_1: Gracias.

Speaker speaker\_0: Ese correo en tus favoritos. Am, pero el número de póliza, me dices cuando estés lista.

Speaker speaker\_1: Ya estoy lista.

Speaker speaker\_0: Es cero, dos, seis-

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Cero, nueve, tres, noventa y uno. So, cero, dos, seis, cero-

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Nueve, tres, nueve, uno. Y el número- Que te di también está en esa misma tarji-- tarjeta que te mandé. Ahí la va-- ahí lo vas a ver. Todo eso... Y ya encargué tu tarjeta. So, eso s-- seguro que la vas a recibir como en siete días-

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: No incluyendo los fines de semana ni las-

Speaker speaker\_1: Mmm.

Speaker speaker\_0: Fechas festivas.

Speaker speaker\_1: Ajá. Este, am, disculpa. Por ejemplo, si yo quiero ir al doctor, am... ¿qué tienen que aceptar? ¿El plan o qué?

Speaker speaker\_0: Sí, correcto. Tienen que aceptar la aseguranza, porque ese plan que tú tienes, am, no requiere que utilices solamente la lista de sus doctores y clínicas. So, no requiere que te mantengas en la red. Lo puedes usar en cualquier doctor que quieras, sie-- siempre y cuando el proveedor lo acepte. So, como diciendo, siempre y cuando esa clínica diga: "Ok, sí te lo aceptamos". Si ya te dicen que no, sí tendrías que ir a otro lugar para que tengas cobertura.

Speaker speaker\_1: Mhm.

Speaker speaker\_0: Porque no requiere una red, pero al final del día, quien depende si lo toman o no es al proveedor.

Speaker speaker\_1: ¿Este es, este virtual o puedo ir en persona?

Speaker speaker\_0: No, ese es en persona.

Speaker speaker\_1: Ah, ok, ok. Mhm.

Speaker speaker\_0: Con solo tener la clínica. ¿Mm-hm?

Speaker speaker\_1: ¿Cuál sería el, el plan? No, no... O el plan es límites de necesidad. Ok.

Speaker speaker\_0: Sí, so, ahí dice en la tarjeta. Es, am... Es, el-- Como dice en el dueño-

Speaker speaker\_1: En límites de necesidad.

Speaker speaker\_0: Ajá. Eh, cuando te digan quién es el... el... el dueño del seguro. No va a ser Benefits in a Card. Nosotros solo somos los administradores, quien te da como que información y te mandan tu tarjeta. Va a ser APL, y lo dice en la tarjeta que te mandé. Va a decir American Public Life. APL. Lo dice en la... esquina. De la izquierda.

Speaker speaker\_1: Oh, sí. Ajá.

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok, muy bien. De acuerdo.

Speaker speaker\_0: ¿Ok?

Speaker speaker\_1: Entonces, sí. Ajá. Muy amable. Te agradezco tu atención.

Speaker speaker\_0: De nada, que- Tengas un buen día. Si necesitas-

Speaker speaker\_1: Igualmente.

Speaker speaker\_0: Alguna pregunta, estamos abiertos de ocho a. m. a ocho p. m., tiempo este. So, cerramos a las ocho aquí, ya son cinco veintisiete. So, creo que cerramos a las cinco allá donde tú vives. Am-

Speaker speaker\_1: Ok, muy bien. De acuerdo.

Speaker speaker\_0: De lunes a viernes y esta semana de lunes a jueves. ¿Ok?

Speaker speaker\_1: Ok, muy bien. Te agradezco mucho. Muchísimas gracias.

Speaker speaker\_0: Que estés así de bien. De nada.

Speaker speaker\_1: Igualmente. Hasta luego. Bye.