

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5924455921270784-5827172630315008**

### Full Transcript

Gracias por comunicarte con Beneficial Card. Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Okey, Estefany, muy buenas tardes. Muy buenas tardes. ¿Cómo te puedo ayudar? Mira, quería... Ayer ya h-hablé. No, no me listen bien. Quería buscar para hacer la colono-- para preguntar la de la colonoscopia. Okey, eso es algo que le tienes que preguntar, ah, al plan que tienes. Nosotras solo somos administradores de beneficios. Pero te puedo transferir si gustas, pero si necesito meterme a tu archivo para ver qué plan tienes para saber dónde transferirte. Okey, gracias. Quería saber si... Ah, ¿qué querías saber? ¿Dónde encontrar al proveedor o si cubren ese servicio? Pues las dos cosas. Okey, porque van a ser dos dife-- entonces te voy a tener que dar los números porque van a ser dos diferentes llamadas a dos diferentes núm- O bien, o ahí mismo en la colo-colonoscopia me pueden decir, ¿no?, si me cubre o no, ¿no? No. Parece que sí me cubre. Tienes que... Bueno, los-- el número de los proveedores es otra cosa. Ya para preguntar- ¿Puede ser? Ah, sí. Solo nece-- A ver, déjame agarrar el nombre del staffing, los últimos cuatro números de tu número de seguro social. Okey, treinta y cuatro, sesenta. Okey. Oh, no, treinta y siete. Treinta y siete, sesenta. ¿Y con qué staffing trabajás? A ver. Ah, ya está. ¿Cómo se llama? Compalser. Okey. ¿Y tu nombre? José Luis Reyes. Por cuestiones de seguridad, ¿me verificas tu dirección y tu fecha de nacimiento? Okey. Noventa y dos, cero, ocho, Chaney Avenida, en Downey, California. ¿Y tu fecha de nacimiento? Hoy es el nueve-- Doce, veintisiete, sesenta y cuatro. Cinco, seis, dos, siete, cero, ocho, tres, ocho, ocho, nueve es tu número de teléfono? Sí. JoséLReyes1227@gmail.com, ¿es correcto? Sí. Okey. So, si quieres te puedo dar el número... Los números que necesitas. Okey, déjame agarrarlo. Okey. Okey. El primer número que te ahorita te voy a dar es para preguntar si te cubre el... ese servicio, ¿okey? La colonoscopia. Okey. Ah, vas a llamar para preguntar si es algo que te cubre el plan que tú tienes. Vas a llamar el número ocho, cero, cero, ocho, tres, tres... Sí. Cuarenta y dos, noventa y seis. So, ocho, cero, cero, ocho, tres, tres, cuatro, dos, nueve, seis y vas a apachurrar "opción número uno", ¿okey? Entonces, es el número que llamas para preguntar si ese servicio te cubre el plan que tienes. El segundo número que te voy a brindar es el número que vas a llamar para encontrar al provedo-- a proveedores que toman ese seguro que tú ya tienes, ¿okey? Ah, y me dices cuando estés listo. Okey. Va a ser ocho, cero, cero, cuatro, cinco, siete, catorce, cero, tres. So, este número que te acabo de dar es para encontrar dónde puedes ir de clínica, ¿okey? Okey. Y el primero solo es para preguntar si eso es algo que cubren, ¿okey? ¿Quieres que te transfiera el nú- quieres que te transfiera al primero para que preguntes primero y luego ya cuando te digan, pues puedes llamar al número que acaba en catorce, cero, tres? Pero si gustas te puedo transferir tu llamada ya de una vez para que no tengas que llamar. Okey, ahí nomás le pregunto que si me cubre la co- la colonoscopia. Correcto. El primer número. Okey. Ya cuando ellos te digan sí o no, ya cuelgas y luego

llamas al segundo número que acaba en uno, cuatro, cero, tres. Y allí ese número es para ver dónde puedes ir, a qué clínica puedes ir para que te hagan eso. Sí, okey, m-muy amable. Okey, de nada. ¿Quieres que te transfiera para que preguntes si te lo cubren o no? Sí, por favor. Muchas gracias. Okey. Ya cuando te transfieras, apachurras, eh, opción número uno, ¿okey? Eh, ¿c-cómo? Eh, ¿ellos me van a, a decir opciones o qué? Yo creo que sí, porque aquí me dice que les digamos ustedes opción número uno. Okey, okey, muchas gracias. Pero ya sientes eso. Okey. Okey, entonces, le apachurro al, al círculo de números y... Sí. Y al uno o nomás al uno? Al uno. Opción uno. Solo apachurras el número uno. Nomás al... Okey, nomás al uno. Okey. Mmm. Okey, ya te voy a transferir, ¿okey? Okey, muchas gracias. De nada. Okey, bye-bye.

## Conversation Format

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarte con Beneficial Card. Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Okey, Estefany, muy buenas tardes.

Speaker speaker\_1: Muy buenas tardes. ¿Cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Mira, quería... Ayer ya h-hablé. No, no me listen bien. Quería buscar para hacer la colono-- para preguntar la de la colonoscopia.

Speaker speaker\_1: Okey, eso es algo que le tienes que preguntar, ah, al plan que tienes. Nosotras solo somos administradores de beneficios. Pero te puedo transferir si gustas, pero si necesito meterme a tu archivo para ver qué plan tienes para saber dónde transferirte.

Speaker speaker\_2: Okey, gracias.

Speaker speaker\_1: Quería saber si... Ah, ¿qué querías saber? ¿Dónde encontrar al proveedor o si cubren ese servicio?

Speaker speaker\_2: Pues las dos cosas.

Speaker speaker\_1: Okey, porque van a ser dos dife-- entonces te voy a tener que dar los números porque van a ser dos diferentes llamadas a dos diferentes núm-

Speaker speaker\_2: O bien, o ahí mismo en la colo-colonoscopia me pueden decir, ¿no?, si me cubre o no, ¿no?

Speaker speaker\_1: No.

Speaker speaker\_2: Parece que sí me cubre.

Speaker speaker\_1: Tienes que... Bueno, los-- el número de los proveedores es otra cosa. Ya para preguntar-

Speaker speaker\_2: ¿Puede ser?

Speaker speaker\_1: Ah, sí. Solo nece-- A ver, déjame agarrar el nombre del staffing, los últimos cuatro números de tu número de seguro social.

Speaker speaker\_2: Okey, treinta y cuatro, sesenta.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_2: Oh, no, treinta y siete. Treinta y siete, sesenta.

Speaker speaker\_1: ¿Y con qué staffing trabajás?

Speaker speaker\_2: A ver. Ah, ya está. ¿Cómo se llama? Compalser.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Y tu nombre?

Speaker speaker\_2: José Luis Reyes.

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

Speaker speaker\_2: Okey. Noventa y dos, cero, ocho, Chaney Avenida, en Downey, California.

Speaker speaker\_1: ¿Y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: Hoy es el nueve-- Doce, veintisiete, sesenta y cuatro.

Speaker speaker\_1: Cinco, seis, dos, siete, cero, ocho, tres, ocho, ocho, nueve es tu número de teléfono?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: JoséLReyes1227@gmail.com, ¿es correcto?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Okey. So, si quieres te puedo dar el número... Los números que necesitas.

Speaker speaker\_2: Okey, déjame agarrarlo. Okey.

Speaker speaker\_1: Okey. El primer número que te ahorita te voy a dar es para preguntar si te cubre el... ese servicio, ¿okey? La colonoscopia.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_1: Ah, vas a llamar para preguntar si es algo que te cubre el plan que tú tienes. Vas a llamar el número ocho, cero, cero, ocho, tres, tres...

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Cuarenta y dos, noventa y seis. So, ocho, cero, cero, ocho, tres, tres, cuatro, dos, nueve, seis y vas a apachurrar "opción número uno", ¿okey? Entonces, es el número que llamas para preguntar si ese servicio te cubre el plan que tienes. El segundo

número que te voy a brindar es el número que vas a llamar para encontrar al proveedor-- a proveedores que toman ese seguro que tú ya tienes, ¿okey? Ah, y me dices cuando estés listo.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_1: Va a ser ocho, cero, cero, cuatro, cinco, siete, catorce, cero, tres. So, este número que te acabo de dar es para encontrar dónde puedes ir de clínica, ¿okey?

Speaker speaker\_2: Okey. Y el primero solo es para preguntar si eso es algo que cubren, ¿okey? ¿Quieres que te transfiera el número- quieres que te transfiera al primero para que preguntes primero y luego ya cuando te digan, pues puedes llamar al número que acaba en catorce, cero, tres? Pero si gustas te puedo transferir tu llamada ya de una vez para que no tengas que llamar. Okey, ahí nomás le pregunto que si me cubre la co- la colonoscopia.

Speaker speaker\_1: Correcto. El primer número.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_1: Ya cuando ellos te digan sí o no, ya cuelgas y luego llamas al segundo número que acaba en uno, cuatro, cero, tres. Y allí ese número es para ver dónde puedes ir, a qué clínica puedes ir para que te hagan eso.

Speaker speaker\_2: Sí, okey, m-muy amable.

Speaker speaker\_1: Okey, de nada. ¿Quieres que te transfiera para que preguntes si te lo cubren o no?

Speaker speaker\_2: Sí, por favor. Muchas gracias.

Speaker speaker\_1: Okey. Ya cuando te transfieras, apachurras, eh, opción número uno, ¿okey?

Speaker speaker\_2: Eh, ¿c-cómo? Eh, ¿ellos me van a, a decir opciones o qué?

Speaker speaker\_1: Yo creo que sí, porque aquí me dice que les digamos ustedes opción número uno.

Speaker speaker\_2: Okey, okey, muchas gracias.

Speaker speaker\_1: Pero ya sientes eso. Okey.

Speaker speaker\_2: Okey, entonces, le apachurro al, al círculo de números y...

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Y al uno o nomás al uno?

Speaker speaker\_1: Al uno. Opción uno. Solo apachurras el número uno.

Speaker speaker\_2: Nomás al... Okey, nomás al uno. Okey.

Speaker speaker\_1: Mmm. Okey, ya te voy a transferir, ¿okey?

Speaker speaker\_2: Okey, muchas gracias.

Speaker speaker\_1: De nada.

Speaker speaker\_2: Okey, bye-bye.