

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5947510481403904-4595134533124096**

### Full Transcript

¿Cuánto van agarrando? ¿Es eso, mi amor? Sí, pero de momento es un empate técnico porque-- porque el equipo... Gracias por comunicarte con Professional Card, te habla Stephanie. ¿Cómo te puedo asistir? Hola, Stephanie. Uy, perdón. No te-- uy, no te puedo escuchar. Hello? OK, ahora sí te escucho. ¿Cómo te puedo ayudar? Eh, mira, yo quiero saber si, si tengo aseguranza médica y dental. Okey, ¿con qué staffin trabajas? Con Sur-- Surgess. Okey. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Eh, ay, yo no me lo sé. Espérate. Okey. Ya te digo. No es tan importante que sea número y número, ¿sí o no? Espérame un segundo que busco el número. ¡Navidad, feliz Navidad! ¡Qué alegría más grande, qué alegría! ¡Que los niños canten un villancico nuevo! Espera un segundo que busco la foto. ¡Qué linda es! ¡Qué linda es! ¡Qué linda es! ¡Qué linda es! ¡Qué linda es! ¡Qué linda es! Es veintiocho, diecinueve. ¿Y tu nombre? Mayra Alejandra Zavala Velasco. ¿Zavala? Zavala. Zavala Velasco. Muy bien. Por cuestiones de seguridad, ¿me verificas tu dirección y fecha de nacimiento? Eh... Sí. Eh, mi dirección es dieciocho cero uno Street. Y... eh, mi fecha de nacimiento es 27/1987. Yo tengo una dirección antigua, porque no es la que me diste. ¿Recuerdas una dirección vieja que antes tenías en el sistema? Ay, es que no me acuerdo. Si no recuerdas- ¿Era con una de...? ¿Cuál? Ah... Como son preguntas de seguridad que tenemos- Que preguntar antes de darte información, no te puedo decir... Pero si no recuerdas, también me puedes verificar el número de seguro de se-- perdón, el número de seguro social completo. Ese también es otra pregunta de seguridad- Claro que sí. ¿Me lo puedes verificar, por favor? Sí. Es ocho cuarenta y siete ochenta y ocho veintiocho diecinueve. Okey. So, yo tengo veintitrés treinta y cinco, cinco ocho, Street Avenue, apartamento siete, DC- Washington nueve ocho cuatro veinte. Es que me cambié. Okey. ¿Quieres que lo cambie? Eeeh... Sí, está bien. Okey. ¿Cuál es tu dirección nueva? Es dieciocho cero uno. Mmm. Es-- Es Street... . Dieciocho cero uno... Eh... Dieciocho cero uno S... Dieciocho cero uno S-G-S-T, dieciocho cero uno . Tacoma. ¿Dijiste G? Sí. Dieciocho cero uno S, aparte G, S, T, número dieciocho cero uno. Okey. ¿Tacoma...? La-- ¿El estado? Noventa y ocho cuatro cero cinco, eh... Noventa y ocho... Cuatro cero cinco. ¿Cuatro cero cinco? Sí. Okey. ¿Y es apartamento o casa? No, eh... es casa. Okey. Mm-hm. Okey, ya te actualicé esa dirección. Y tengo dos, cinco, tres, tres, tres, dos, cero, ocho, treinta y nueve como el número de- ¿No? Es el que estás llamando. Correcto. El que estoy llamando, lo cambié. Okey. ¿Dos, cinco, tres, nueve, siete, tres, noventa y dos, cincuenta y uno? Sí, señora. Tengo alejandra-zavala@icloud.com. Sí, correcto. Okey. So, tú fuiste automáticamente inscrita en el plan donde ellos participan en el auto enroll. So, ellos, si no llamas para optar y no obtener el beneficio que se llama MSTLRX, automáticamente te inscriben en el plan, y eso es lo que hicieron contigo, porque no llamaste para optar y hacer auto- No, lo que pasa es que, pues, la verdad a mí nadie me explicó y nadie me dijo nada.

Ah, no sé qué-- Yo estaba hablando con una, una compañera y ella me dijo: "No, surgen en una aseguranza". Y yo: "Ah, pero yo no sabía, nadie me dijo nada". Sí, no, no, no estoy segura cómo ellos se comunican con sus empleados, pero de que ellos participan en el auto enroll, lo hacen. So, si tú no llamas para declinar la cobertura, ellos automáticamente te inscriben en uno-- en un plan que se llama el MSTLRX. Este plan solamente- Sí, so, es muy básico. Solamente te cubre como una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs. Ah, solamente tus servicios preventivos. No te va a cubrir ninguna visita médica si te enfermas. No te va a cubrir el urgent care. No te va a cubrir la sala de emergencias. No te va a c-cubrir el hospital ni cirugías. Solamente son para esas visitas preventivas. Ah, y también requiere que te mantengas en una red. Solamente puedes utilizar la lista de sus clínicas y doctores. Ya si te sales a la r-- de la red y vas a una visita preventiva, aunque es un plan preventivo, como te saliste de la red, no te lo van a cubrir. Ah, so, ese es el plan donde tú estás inscrita. Solo te dan treinta días al partir de la fecha que recibes tu primer cheque para seleccionar también otros planes. So, ya te pasaste esos treinta días, so, eso significa que te tienes que esperar hasta la temporada de inscripción de la compañía. Para ellos va a ser en el mes de agosto. So, si es que- Te interesa inscribirte en otros planes como un plan de visión, plan dental, todas esas-Lo puedes hacer, pero tendrías que esperarte hasta agosto, cuando ellos estén en temporada de inscripción. Ellos el año pasado fue entre agosto 12 hasta agosto 26. Am... So, probablemente sean casi por los mismos días, pero hay una posibilidad que los días vayan a cambiar. So, yo digo que en julio llames para preguntar cuáles son las fechas nuevas, que a veces los han dicho que no les dejan saber a ustedes y si te pasas el periodo de inscripción te va tocar esperar tu año. Entonces, es importante- Que sí llames cuando ya sea casi ese mes, para asegurarte que sepas cuándo va a ser el periodo de inscripción. También te iba a preguntar que si en los últimos treinta días has sufrido un evento de vida común: perder cobertura, casarte, divorciarte, tenido un bebé o adoptado en los últimos treinta días. No. Como no has tenido uno de esos eventos, te va a tener que esperar-- te vas a tener que esperar hasta que la c-compañía esté en inscripción, que... Pero, ¿sabes algo? Si necesita llegar médico, porque la verdad sí estoy bastante enferma. Sí, so, desafortunadamente todavía no te podría inscribir. Como ya estás fuera de, de, la inscripción, te tienes que esperar hasta el mes de agosto. Aaay, no, pero ahora no tengo ni idea, porque pues a mí nadie me explicó, nadie me dijo nada. Y pues desafortunadamente los otros somos administradores de diferentes agencias en el... la nación, like, no trabajamos en Surge, so si ellos no te dicen y pierdes el... pues, la inscripción, desafortunadamente no podemos nosotros hacer nada. Sí, no, claro. Lo entiendo. Lo tocaron. Lo bueno que es en agosto, porque para muchas compañías es hasta diciembre. Sí. Pero- ¿Y a mí me tocaría estar qué? ¿Pendiente y llamar en agosto? Si yo si fuera tú, yo si fuera tú llamaría como en julio para que tú ya sepas qué días son los que ellos están en periodo de inscripción. So, yo te anotaría en una libreta que tengas que llames, mire hasta el primero de julio para ver cuándo son las nuevas fechas, porque para lo que yo entiendo es que lo hacen el mismo mes cada año, pero pueden-- los días pueden cambiar. El año pasado lo hicieron entre el 12 hasta el 26. Am, hay una posibilidad que cambien esos días, pero de que es en el mes de agosto es en el mes de agosto. So, yo si fuera tú y si te interesa yo llamaría ya en julio para que ya ten-- estés pendiente de esos días, porque tiene que ser los días exactos donde ellos están en periodos de inscripción. Si te pasas hasta un día te van a decir que te tienes que esperar un año. Yo llamaría a este número porque no, no

estoy segura si Surge les va a decir a sus empleados. Llamo a este mismo número, ¿sí? Correcto. Sí, señora. Ok. Ah, listo, entonces yo me comunico con usted por ahí en junio. Ok, está bien. ¿Junio? Sí, señora. Sí. :Es mejor para que tengas al menos un mes de avance y ya sepas cuándo va a ser. So, sí, yo llamaría en julio, honestamente. Ah, listo, vale. Listo, Vale. Muchísimas gracias, ¿bueno? Ok, gracias. Tú también. Bueno, feliz día. Gracias.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: ¿Cuánto van agarrando? ¿Es eso, mi amor?

Speaker speaker\_1: Sí, pero de momento es un empate técnico porque-- porque el equipo...

Speaker speaker\_2: Gracias por comunicarte con Professional Card, te habla Stephanie.  
¿Cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_3: Hola, Stephanie.

Speaker speaker\_2: Uy, perdón. No te-- uy, no te puedo escuchar. Hello? OK, ahora sí te escucho. ¿Cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker\_3: Eh, mira, yo quiero saber si, si tengo aseguranza médica y dental.

Speaker speaker\_2: Okey, ¿con qué staffin trabajas?

Speaker speaker\_3: Con Sur-- Surgess.

Speaker speaker\_2: Okey. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_3: Eh, ay, yo no me lo sé. Espérate.

Speaker speaker\_2: Okey.

Speaker speaker\_3: Ya te digo. No es tan importante que sea número y número, ¿sí o no? Espérame un segundo que busco el número.

Speaker speaker\_4: ¡Navidad, feliz Navidad! ¡Qué alegría más grande, qué alegría! ¡Que los niños canten un villancico nuevo!

Speaker speaker\_3: Espera un segundo que busco la foto.

Speaker speaker\_4: ¡Qué linda es! ¡Qué linda es! ¡Qué linda es! ¡Qué linda es! ¡Qué linda es!  
¡Qué linda es!

Speaker speaker\_3: Es veintiocho, diecinueve.

Speaker speaker\_5: ¿Y tu nombre?

Speaker speaker\_3: Mayra Alejandra Zavala Velasco.

Speaker speaker\_5: ¿Zavala?

Speaker speaker\_3: Zavala. Zavala Velasco.

Speaker speaker\_5: Muy bien. Por cuestiones de seguridad, ¿me verificas tu dirección y fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_3: Eh... Sí. Eh, mi dirección es dieciocho cero uno Street. Y... eh, mi fecha de nacimiento es 27/1987.

Speaker speaker\_5: Yo tengo una dirección antigua, porque no es la que me diste. ¿Recuerdas una dirección vieja que antes tenías en el sistema?

Speaker speaker\_3: Ay, es que no me acuerdo.

Speaker speaker\_5: Si no recuerdas-

Speaker speaker\_3: ¿Era con una de...? ¿Cuál?

Speaker speaker\_5: Ah... Como son preguntas de seguridad que tenemos- Que preguntar antes de darte información, no te puedo decir... Pero si no recuerdas, también me puedes verificar el número de seguro de se-- perdón, el número de seguro social completo. Ese también es otra pregunta de seguridad-

Speaker speaker\_3: Claro que sí.

Speaker speaker\_5: ¿Me lo puedes verificar, por favor?

Speaker speaker\_3: Sí. Es ocho cuarenta y siete ochenta y ocho veintiocho diecinueve.

Speaker speaker\_5: Okey. So, yo tengo veintitrés treinta y cinco, cinco ocho, Street Avenue, apartamento siete, DC- Washington nueve ocho cuatro veinte.

Speaker speaker\_3: Es que me cambié.

Speaker speaker\_5: Okey. ¿Quieres que lo cambie?

Speaker speaker\_3: Eeeh... Sí, está bien.

Speaker speaker\_5: Okey. ¿Cuál es tu dirección nueva?

Speaker speaker\_3: Es dieciocho cero uno.

Speaker speaker\_5: Mmm.

Speaker speaker\_3: Es-- Es Street... . Dieciocho cero uno... Eh... Dieciocho cero uno S... Dieciocho cero uno S-G-S-T, dieciocho cero uno . Tacoma.

Speaker speaker\_5: ¿Dijiste G?

Speaker speaker\_3: Sí. Dieciocho cero uno S, aparte G, S, T, número dieciocho cero uno.

Speaker speaker\_5: Okey. ¿Tacoma...? La-- ¿El estado?

Speaker speaker\_3: Noventa y ocho cuatro cero cinco, eh...

Speaker speaker\_5: Noventa y ocho...

Speaker speaker\_3: Cuatro cero cinco.

Speaker speaker\_5: ¿Cuatro cero cinco?

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_5: Okey. ¿Y es apartamento o casa?

Speaker speaker\_3: No, eh... es casa.

Speaker speaker\_5: Okey.

Speaker speaker\_3: Mm-hm.

Speaker speaker\_5: Okey, ya te actualicé esa dirección. Y tengo dos, cinco, tres, tres, tres, dos, cero, ocho, treinta y nueve como el número de- ¿No? Es el que estás llamando. Correcto.

Speaker speaker\_3: El que estoy llamando, lo cambié.

Speaker speaker\_5: Okey. ¿Dos, cinco, tres, nueve, siete, tres, noventa y dos, cincuenta y uno?

Speaker speaker\_3: Sí, señora.

Speaker speaker\_5: Tengo alejandra-zavala@icloud.com.

Speaker speaker\_3: Sí, correcto.

Speaker speaker\_5: Okey. So, tú fuiste automáticamente inscrita en el plan donde ellos participan en el auto enroll. So, ellos, si no llamas para optar y no obtener el beneficio que se llama MSTLRX, automáticamente te inscriben en el plan, y eso es lo que hicieron contigo, porque no llamaste para optar y hacer auto-

Speaker speaker\_3: No, lo que pasa es que, pues, la verdad a mí nadie me explicó y nadie me dijo nada.

Speaker speaker\_5: Ah, no sé qué--

Speaker speaker\_3: Yo estaba hablando con una, una compañera y ella me dijo: "No, surgen en una aseguranza". Y yo: "Ah, pero yo no sabía, nadie me dijo nada".

Speaker speaker\_5: Sí, no, no, no estoy segura cómo ellos se comunican con sus empleados, pero de que ellos participan en el auto enroll, lo hacen. So, si tú no llamas para declinar la cobertura, ellos automáticamente te inscriben en uno-- en un plan que se llama el MSTLRX. Este plan solamente- Sí, so, es muy básico. Solamente te cubre como una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs. Ah, solamente tus servicios preventivos. No te va a cubrir ninguna visita médica si te enfermas. No te va a cubrir el urgent care. No te va a cubrir la sala de emergencias. No te va a c-cubrir el hospital ni cirugías. Solamente son para esas visitas preventivas. Ah, y también requiere que te mantengas en una red. Solamente puedes utilizar la lista de sus clínicas y doctores. Ya si te sales a la r-- de la red y vas a una visita preventiva, aunque es un plan preventivo,

como te saliste de la red, no te lo van a cubrir. Ah, so, ese es el plan donde tú estás inscrita. Solo te dan treinta días al partir de la fecha que recibes tu primer cheque para seleccionar también otros planes. So, ya te pasaste esos treinta días, so, eso significa que te tienes que esperar hasta la temporada de inscripción de la compañía. Para ellos va a ser en el mes de agosto. So, si es que- Te interesa inscribirte en otros planes como un plan de visión, plan dental, todas esas-Lo puedes hacer, pero tendrías que esperarte hasta agosto, cuando ellos estén en temporada de inscripción. Ellos el año pasado fue entre agosto 12 hasta agosto 26. Am... So, probablemente sean casi por los mismos días, pero hay una posibilidad que los días vayan a cambiar. So, yo digo que en julio llames para preguntar cuáles son las fechas nuevas, que a veces los han dicho que no les dejan saber a ustedes y si te pasas el periodo de inscripción te va tocar esperar tu año. Entonces, es importante- Que sí llames cuando ya sea casi ese mes, para asegurarte que sepas cuándo va a ser el periodo de inscripción. También te iba a preguntar que si en los últimos treinta días has sufrido un evento de vida común: perder cobertura, casarte, divorciarte, tenido un bebé o adoptado en los últimos treinta días.

Speaker speaker\_3: No.

Speaker speaker\_5: Como no has tenido uno de esos eventos, te va a tener que esperar-- te vas a tener que esperar hasta que la c-compañía esté en inscripción, que...

Speaker speaker\_3: Pero, ¿sabes algo? Si necesita llegar médico, porque la verdad sí estoy bastante enferma.

Speaker speaker\_5: Sí, so, desafortunadamente todavía no te podría inscribir. Como ya estás fuera de, de, la inscripción, te tienes que esperar hasta el mes de agosto.

Speaker speaker\_3: Aaay, no, pero ahora no tengo ni idea, porque pues a mí nadie me explicó, nadie me dijo nada.

Speaker speaker\_5: Y pues desafortunadamente los otros somos administradores de diferentes agencias en el... la nación, like, no trabajamos en Surge, so si ellos no te dicen y pierdes el... pues, la inscripción, desafortunadamente no podemos nosotros hacer nada.

Speaker speaker\_3: Sí, no, claro. Lo entiendo.

Speaker speaker\_5: Lo tocaron. Lo bueno que es en agosto, porque para muchas compañías es hasta diciembre.

Speaker speaker\_3: Sí.

Speaker speaker\_5: Pero-

Speaker speaker\_3: ¿Y a mí me tocaría estar qué? ¿Pendiente y llamar en agosto?

Speaker speaker\_5: Si yo si fuera tú, yo si fuera tú llamaría como en julio para que tú ya sepas qué días son los que ellos están en periodo de inscripción. So, yo te anotaría en una libreta que tengas que llames, mire hasta el primero de julio para ver cuándo son las nuevas fechas, porque para lo que yo entiendo es que lo hacen el mismo mes cada año, pero pueden-- los días pueden cambiar. El año pasado lo hicieron entre el 12 hasta el 26. Am, hay

una posibilidad que cambien esos días, pero de que es en el mes de agosto es en el mes de agosto. So, yo si fuera tú y si te interesa yo llamaría ya en julio para que ya ten-- estés pendiente de esos días, porque tiene que ser los días exactos donde ellos están en periodos de inscripción. Si te pasas hasta un día te van a decir que te tienes que esperar un año. Yo llamaría a este número porque no, no estoy segura si Surge les va a decir a sus empleados.

Speaker speaker\_3: Llamo a este mismo número, ¿sí?

Speaker speaker\_5: Correcto. Sí, señora.

Speaker speaker\_3: Ok. Ah, listo, entonces yo me comunico con usted por ahí en junio.

Speaker speaker\_5: Ok, está bien.

Speaker speaker\_3: ¿Junio?

Speaker speaker\_5: Sí, señora. Sí. :Es mejor para que tengas al menos un mes de avance y ya sepas cuándo va a ser. So, sí, yo llamaría en julio, honestamente.

Speaker speaker\_3: Ah, listo, vale. Listo, Vale. Muchísimas gracias, ¿bueno?

Speaker speaker\_5: Ok, gracias. Tú también.

Speaker speaker\_3: Bueno, feliz día.

Speaker speaker\_5: Gracias.