

## **Transcript: Estefania**

**Acevedo-6076745596846080-6724336789536768**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Thank you for calling Better-- Gracias por comunicarte con Better?Channel Care? Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Este, mira, buenas tardes. Este, estoy hablando para... para ver si podía agarrar una aseguranza. Ok, ¿para qué agencia trabajas? Yo trabajo para la H... HSS. Ok, permíteme... Dame un segundo. Permíteme, dame un segundo... Okey. Okey. ¿Para qué agencia trabajas? Lo siento. Este, ¿para qué? ¿Para qué agencia temporal trabajas? Mmm, yo trabajo, eh, por la agencia HSS. Okey. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Ocho, siete, siete, cinco. ¿Y me das tu nombre, por favor? Silvia Loesa. Okey. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección completa y tu fecha de nacimiento? Este, mi, mi número de teléfono es siete, catorce, ocho, cero, sí- No. Tu fecha de nacimiento y tu cor-- perdón, tu dirección. Es mes 5, día 28 del 73. Ok, ¿y tu dirección? Ciento veinticinco... B-E-S, East Floral... Avenue. Este, el código es nueve, dos, siete, cero, siete. Okey. ¿Nueve, dos, siete, cero... siete? Nueve, dos, siete, cero, siete. Okey. ¿Y tu número de teléfono es siete, uno, cuatro, ocho, cero, cinco, cincuenta y tres, cuarenta y uno? Sí. Y tengo silvialoan-- L- tu apellido- Loesa. Ajá. Uno, dos, tres, @icloud.com. Ajá. ¿En los últimos treinta días has perdido cobertura, casado, divorciado, tenido un bebé o adoptado? No, lo-- No. ¿No? Ok. No, lo que pasa es que tenía el Medical, pero me lo, me lo, o sea, ya, ya me lo descontinuaron, así que ahorita ya no puedo, no, ahorita no puedo trabajar, no puedo agarrar el Medical otra vez. Yo solo quería- Quería saber si... ¿Eh? Sí, señora. ¿Y hace cuánto, am, perdiste esa cobertura con Medicaid? Como... ¿se-- con Medical se supu-- serán como tres o cuatro meses, apenas, no tiene mucho- Oh, okey. So, en este momento no te puede inscribir, am, porque estás fuera de tu tiempo de inscripción personal, que son los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque y también no estás en la temporada de inscripción de la compañía. Y solo en esas dos áreas se puede... seleccionar- Sí, pero, pero, ya, sí. Sí, aunque tuviera como unos cinco o seis meses, ¿no se puede? Correcto. No, señora. Tienes que estar en el periodo personal, que son los primeros treinta días de la fecha que recibes tu primer cheque o en otra temporada que te puedes inscribir es cuando la compañía está en temporada de inscripción, que si quieres ahorita me fijo en qué mes ellos tienen su inscripción abierta para que los empleados llamen y se inscriban. Parecer que es en el mes de octubre, de octubre a noviembre, pero en estos momentos no te podría inscribir a los beneficios. Entonces, ¿no podría agarrar ni una aseguranza, entonces, ahorita? Con parte de la Agencia, no. Mmm. Eh... Sí, señora. Tú en estos momentos no te podría inscribir a los beneficios. Mmm. Y entonces, ¿cómo le voy a hacer para hacer los taxes? No, no, no sabría decirte. ¿Me irán a cobrar o qué? No, no estoy segura. Mmm. Pues no sé, entonces, ¿cómo le voy a poder hacer? Sí, pero en estos momentos, am, lamentablemente no te puede inscribir a los beneficios. Tendrías que estar en

los primeros días de haber recibido tu primer cheque ooo estar en la temporada de inscripción de la compañía, que para HSS lo hacen en el mes de... Espérame, espérame, que ya se me olvidó. En el mes de octubre a noviembre. Este año fue entre la fecha de octubre 21 a noviembre 27. Normalmente, son, am, por el mismo mes, pero puede ser una, dos días de diferencia. Pero de que es en el mes de octubre, es en el mes de octubre. Ah... Oh, my goodness. ¿Y entonces? No sabría decirte. ¿Entonces me podría esperar entonces hasta esa fecha o qué? Sí, hasta el mes de octubre es cuando tienen su periodo de inscripción abierto para la compañía para que los miembros se puedan inscribir a los beneficios. Ah. Mmm. ¿Hasta noviembre dices? Hasta el mes de octubre a noviembre. Am, al parecer, este año que pasó fue en la fecha... Perdón, ay, ya lo perdí. Entre las fechas de octubre 21 a noviembre 27. So, es una posibilidad que puedan hacer días diferentes, pero va a empezar en el mes de octubre. Mmm. Ok, a ver, entonces. Pues gracias. De nada, que tengas un-

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_1: Thank you for calling Better-- Gracias por comunicarte con Better?Channel Care? Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Este, mira, buenas tardes. Este, estoy hablando para... para ver si podía agarrar una aseguranza.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿para qué agencia trabajas?

Speaker speaker\_2: Yo trabajo para la H... HSS.

Speaker speaker\_1: Ok, permíteme... Dame un segundo. Permíteme, dame un segundo... Okey. Okey. ¿Para qué agencia trabajas? Lo siento.

Speaker speaker\_2: Este, ¿para qué?

Speaker speaker\_1: ¿Para qué agencia temporal trabajas?

Speaker speaker\_2: Mmm, yo trabajo, eh, por la agencia HSS.

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

Speaker speaker\_2: Ocho, siete, siete, cinco.

Speaker speaker\_1: ¿Y me das tu nombre, por favor?

Speaker speaker\_2: Silvia Loesa.

Speaker speaker\_1: Okey. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección completa y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: Este, mi, mi número de teléfono es siete, catorce, ocho, cero, sí-

Speaker speaker\_1: No. Tu fecha de nacimiento y tu cor-- perdón, tu dirección.

Speaker speaker\_2: Es mes 5, día 28 del 73.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿y tu dirección?

Speaker speaker\_2: Ciento veinticinco... B-E-S, East Floral... Avenue. Este, el código es nueve, dos, siete, cero, siete.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Nueve, dos, siete, cero... siete?

Speaker speaker\_2: Nueve, dos, siete, cero, siete.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Y tu número de teléfono es siete, uno, cuatro, ocho, cero, cinco, cincuenta y tres, cuarenta y uno?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Y tengo silvialoan-- L- tu apellido-

Speaker speaker\_2: Loesa.

Speaker speaker\_1: Ajá. Uno, dos, tres, @icloud.com.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: ¿En los últimos treinta días has perdido cobertura, casado, divorciado, tenido un bebé o adoptado?

Speaker speaker\_2: No, lo-- No.

Speaker speaker\_1: ¿No? Ok.

Speaker speaker\_2: No, lo que pasa es que tenía el Medical, pero me lo, me lo, o sea, ya, ya me lo descontinuaron, así que ahorita ya no puedo, no, ahorita no puedo trabajar, no puedo agarrar el Medical otra vez. Yo solo quería- Quería saber si... ¿Eh?

Speaker speaker\_1: Sí, señora. ¿Y hace cuánto, am, perdiste esa cobertura con Medicaid?

Speaker speaker\_2: Como... ¿se-- con Medical se supu-- serán como tres o cuatro meses, apenas, no tiene mucho-

Speaker speaker\_1: Oh, okey. So, en este momento no te puede inscribir, am, porque estás fuera de tu tiempo de inscripción personal, que son los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque y también no estás en la temporada de inscripción de la compañía. Y solo en esas dos áreas se puede... seleccionar-

Speaker speaker\_2: Sí, pero, pero, ya, sí. Sí, aunque tuviera como unos cinco o seis meses, ¿no se puede?

Speaker speaker\_1: Correcto. No, señora. Tienes que estar en el periodo personal, que son los primeros treinta días de la fecha que recibes tu primer cheque o en otra temporada que te puedes inscribir es cuando la compañía está en temporada de inscripción, que siquieres ahorita me fijo en qué mes ellos tienen su inscripción abierta para que los empleados llamen

y se inscriban. Parecer que es en el mes de octubre, de octubre a noviembre, pero en estos momentos no te podría inscribir a los beneficios.

Speaker speaker\_2: Entonces, ¿no podría agarrar ni una aseguranza, entonces, ahorita?

Speaker speaker\_1: Con parte de la Agencia, no.

Speaker speaker\_2: Mmm. Eh...

Speaker speaker\_1: Sí, señora. Tú en estos momentos no te podría inscribir a los beneficios.

Speaker speaker\_2: Mmm. Y entonces, ¿cómo le voy a hacer para hacer los taxes?

Speaker speaker\_1: No, no, no sabría decirte.

Speaker speaker\_2: ¿Me irán a cobrar o qué?

Speaker speaker\_1: No, no estoy segura.

Speaker speaker\_2: Mmm. Pues no sé, entonces, ¿cómo le voy a poder hacer?

Speaker speaker\_1: Sí, pero en estos momentos, am, lamentablemente no te puede inscribir a los beneficios. Tendrías que estar en los primeros días de haber recibido tu primer cheque ooo estar en la temporada de inscripción de la compañía, que para HSS lo hacen en el mes de... Espérame, espérame, que ya se me olvidó. En el mes de octubre a noviembre. Este año fue entre la fecha de octubre 21 a noviembre 27. Normalmente, son, am, por el mismo mes, pero puede ser una, dos días de diferencia. Pero de que es en el mes de octubre, es en el mes de octubre.

Speaker speaker\_2: Ah... Oh, my goodness. ¿Y entonces?

Speaker speaker\_1: No sabría decirte.

Speaker speaker\_2: ¿Entonces me podría esperar entonces hasta esa fecha o qué?

Speaker speaker\_1: Sí, hasta el mes de octubre es cuando tienen su periodo de inscripción abierto para la compañía para que los miembros se puedan inscribir a los beneficios.

Speaker speaker\_2: Ah. Mmm. ¿Hasta noviembre dices?

Speaker speaker\_1: Hasta el mes de octubre a noviembre. Am, al parecer, este año que pasó fue en la fecha... Perdón, ay, ya lo perdí. Entre las fechas de octubre 21 a noviembre 27. So, es una posibilidad que puedan hacer días diferentes, pero va a empezar en el mes de octubre.

Speaker speaker\_2: Mmm. Ok, a ver, entonces. Pues gracias.

Speaker speaker\_1: De nada, que tengas un-