

## Transcript: Estefania

**Acevedo-6154072319016960-4914692581441536**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias o con paz. La compra un 20 por ciento. Hable con Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Hola, buenas. Este, yo soy una empleada del recurso, este, y ya yo hace rato llamé para... este... asegurar a mi familia en el seguro médico, eh, pero qu-quería agregar un adicional. Ok, sí, creo que ya hablé contigo, ah... Ah, ok. Stephanie. Sí. Okey, quieres --, ¿te paso el...? Y me llamó la atención como me mandaste el PDF en español, estoy leyendo. Me llamó la atención el de salud comportamental. Ok. Este... No, no sé si podrías darme un pequeño resumen de lo que se trata y ya quisiera afiliarme. Ok. Deja y abro tu archivo. ¿Cuáles eran los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social otra vez? Diez, cero, cuatro. Diez, cero, cuatro . Ok. Y como la llamada está grabada, sí necesito otra vez que me verifiques tu dirección y tu fecha de nacimiento. Perfecto. Mi dirección es tres, tres, cuatro, uno, Cook Place Drive. Apartamento 201. Eh, zip code, veintisiete, cero, doce. Carolina del Norte. Este, Clemmons. Mm-jm. Ok, gracias. Mi fecha de nacimiento es, mmm... trece de marzo de mil novecientos noventa y cinco. Ok, gracias. ¿Y tu número sigue siendo el siete, ocho, seis, nueve, veintinueve, treinta y nueve, noventa y seis? Correcto. Ok. So, déjame ver. Si no me equivoco, eso solo es como una membresía. Ah, mmm, casi no, no nos dan tanta información sobre esa área, si te soy completamente honesta. Pero si no, eso es una membresía. Pero dame un segundo. Déjame solo verificar, ¿ok? Ok, gracias. Lo mando a lo del seguro. A lo de salud comportamental. A ver si están...Está disponible veinticuatro siete... No hay copago. Es por teléfono o videollamada. Eso son como consultas- Ok. Por videollamada. Y es, ah, en español, en español también? Sí, también, en, en el guía-- estoy segura que sí hay personas que hablan español allí. Ah, y ahí está el número de teléfono que puedes llamar para servicios y apoyo. Eso está en la página nueve, en el guía que te mandé, bajo de donde dice- Sí, ahí lo vi, mhm. Mhm. Ya lo encontré. En otras palabras, son consultas en el teléfono o por llamada o por videollamada. Ok, perfecto. Entonces sí me gustaría agregarlo. Ok, está bien. Déjame que lo agrego... ¿Y ese es para familias, quieres y empleado? O solo para empleado? No. Solo para empleado. Ok, ese te sale a un dólar y ochenta centavos. So, una deducción sería de cuarenta dólares y noventa y seis centavos para esos dos planes. Si le das permiso a The Resource que haga esta deducción... Ok, so, lo mismo, solo tienes que esperar como una o dos semanas a que empiecen a hacer tu deducción. Ya cuando veas la primera deducción de cuarenta dólares y noventa y seis centavos, al próximo lunes de esa deducción es cuando tienes cobertura activa y, pues, los, los puedes llamar ese lunes pa pedir tu tarjeta médica. Perfecto, muchísimas gracias, muy amable. De nada, que tengas un buen día. Igualmente, cuídate. Hasta luego.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias o con paz. La compra un 20 por ciento. Hable con Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Hola, buenas. Este, yo soy una empleada del recurso, este, y ya yo hace rato llamé para... este... asegurar a mi familia en el seguro médico, eh, pero qu-quería agregar un adicional.

Speaker speaker\_1: Ok, sí, creo que ya hablé contigo, ah...

Speaker speaker\_2: Ah, ok. Stephanie. Sí.

Speaker speaker\_1: Okey, quieres --, ¿te paso el...?

Speaker speaker\_2: Y me llamó la atención como me mandaste el PDF en español, estoy leyendo. Me llamó la atención el de salud comportamental.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Este... No, no sé si podrías darme un pequeño resumen de lo que se trata y ya quisiera afiliarme.

Speaker speaker\_1: Ok. Deja y abro tu archivo. ¿Cuáles eran los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social otra vez?

Speaker speaker\_2: Diez, cero, cuatro.

Speaker speaker\_1: Diez, cero, cuatro . Ok. Y como la llamada está grabada, sí necesito otra vez que me verifiques tu dirección y tu fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Perfecto. Mi dirección es tres, tres, cuatro, uno, Cook Place Drive. Apartamento 201. Eh, zip code, veintisiete, cero, doce. Carolina del Norte. Este, Clemmons.

Speaker speaker\_1: Mm-jm. Ok, gracias.

Speaker speaker\_2: Mi fecha de nacimiento es, mmm... trece de marzo de mil novecientos noventa y cinco.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias. ¿Y tu número sigue siendo el siete, ocho, seis, nueve, veintinueve, treinta y nueve, noventa y seis?

Speaker speaker\_2: Correcto.

Speaker speaker\_1: Ok. So, déjame ver. Si no me equivoco, eso solo es como una membresía. Ah, mmm, casi no, no nos dan tanta información sobre esa área, si te soy completamente honesta. Pero si no, eso es una membresía. Pero dame un segundo. Déjame solo verificar, ¿ok?

Speaker speaker\_2: Ok, gracias. Lo mando a lo del seguro. A lo de salud comportamental. A ver si están...

Speaker speaker\_1: Está disponible veinticuatro siete... No hay copago. Es por teléfono o videollamada. Eso son como consultas-

Speaker speaker\_3: Ok.

Speaker speaker\_1: Por videollamada.

Speaker speaker\_3: Y es, ah, en español, en español también?

Speaker speaker\_1: Sí, también, en, en el guía-- estoy segura que sí hay personas que hablan español allí. Ah, y ahí está el número de teléfono que puedes llamar para servicios y apoyo. Eso está en la página nueve, en el guía que te mandé, bajo de donde dice-

Speaker speaker\_3: Sí, ahí lo vi, mhm. Mhm. Ya lo encontré.

Speaker speaker\_1: En otras palabras, son consultas en el teléfono o por llamada o por videollamada.

Speaker speaker\_3: Ok, perfecto. Entonces sí me gustaría agregarlo.

Speaker speaker\_1: Ok, está bien. Déjame que lo agrego... ¿Y ese es para familias, quieres y empleado? O solo para empleado?

Speaker speaker\_3: No. Solo para empleado.

Speaker speaker\_1: Ok, ese te sale a un dólar y ochenta centavos. So, una deducción sería de cuarenta dólares y noventa y seis centavos para esos dos planes. Si le das permiso a The Resource que haga esta deducción... Ok, so, lo mismo, solo tienes que esperar como una o dos semanas a que empiecen a hacer tu deducción. Ya cuando veas la primera deducción de cuarenta dólares y noventa y seis centavos, al próximo lunes de esa deducción es cuando tienes cobertura activa y, pues, los, los puedes llamar ese lunes pa pedir tu tarjeta médica.

Speaker speaker\_3: Perfecto, muchísimas gracias, muy amable.

Speaker speaker\_1: De nada, que tengas un buen día.

Speaker speaker\_3: Igualmente, cuídate.

Speaker speaker\_1: Hasta luego.