

## Transcript: Estefania

**Acevedo-6264500269924352-5566573939572736**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarte con Benefits 000 Card, te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Hola, Estefany, buenas tardes. Mmm... Solamente hablo para solicitar información. Ah, tengo, ah, trabajo por parte de una agencia y me llegó un mensaje en donde puedo, eh... registrarme para, para poner el beneficio de médico. Ok. ¿Con qué agencia trabajas? At & T. Okey. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Los últimos cuatro... Mmm... 67 23. Okey. Perdón, ¿dijiste sesenta y seis, veintitrés? Perdona, a ver, sesenta y... Seis, siete, dos, tres. Okey, permíteme. ¿Y tu nombre? Hugo López. Perdón, ¿me das ese nombre otra vez? Hugo Antonio López Cinojas. Okey. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Mmm, claro. Es, ah... Ay, déjame ver el número tampoco. Mi fecha de nacimiento es 12 de mayo del 89. Mayo 12, 89. Mmm, 7809 Adelphi 6 en Downing. ¿Y el estado? California. Ok, cuatro veinticuatro- Doce, seis, noventa y uno, sesenta y seis. Es tu número de celular. Ajá. Ajá. Sí. Luego tengo López, hugo punto a n arroba gmail punto com. ¿Eso sí es correcto? Ajá. Okey. Sí. Okey. So, sí, ahorita estabas... en el periodo para inscribirte, al parecer, am... para el plan dental y el de visión. Así es. Eh, quiero ver el tema médico. También me quiero, quiero registrarme. Solamente tengo la duda de, eh, la red médica, eh, periodos de espera. Supongamos, eh, tengo entendido que a partir del veintisiete inicia la cobertura. Este, ¿cuánto tiempo tengo que esperar o qué es lo que tengo que hacer yo para registrar o solicitar una cita? Perdón, es que no te puedo escuchar bien. Pare-- suena como si estuvieras tapando el teléfono. Ah, mmm, a ver, déjame. Me quito los audífonos. ¿Ahora me escuchas mejor? Sí, ya te escucho mejor. Am, te iba a decir que todavía no es-- no estás activo en estos momentos. Todavía- Estamos esperando a recibir la primera deducción del staffing. Am, y con lo del plan dental y el de visión, yo te puedo dar los números, el número telefónico para encontrar a proveedores que toman ese, esa cobertura. Ah, ok. Es como que esas son mis dudas. O sea, ¿ellos me dan la-- me programan la cita? No, yo creo que tú tienes que llamar y pues hacer la cita. Pero pues yo te puedo dar el número del, de... el número que, que te da la lista de los proveedores que toman ese seguro. Ah, ok, perfecto. Ajá. Ok, permíteme. Y me dices cuando estés listo. Sí, ya estoy listo. So, para el plan dental, puedes llamar al ocho cero cero dos noventa cero cinco veintitrés. Mhm. Para el plan de visión va a ser ocho cinco cinco- Mhm. Seis tres ocho, treinta y nueve, treinta y uno. Mmm, aprovechando, ¿también puedes decirme el médico? Lo estoy viendo sin la repichona. So, solo te... Ah, al parecer que solo te registraste para el dental y el de visión. So, si te quieres inscribir, sí puedes. Am, ¿quieres escoger un plan médico? ¿Agregar uno? Es lo que estoy viendo, porque el... Miércoles tengo cita para ver si aplico para medical. Este, entonces, estoy esperando. Si aplico medical, pues ya no, no, no selecciono el médico, ¿no? Ah, entonces te quieres esperar. Tienes hasta el... déjame ver hasta qué día tienes para

él. Tienes hasta... febrero... veintiocho. Hasta el 28 de febrero para llamar y agregar el plan, uno de los planes médicos, si es que te interesa. No sé si te quieras esperar hasta que te confirmen si sí aprobaste para el Medicaid o si ya lo quieres agregar. Exactamente, no, me, me voy a esperar para saber si, si es el miércoles, me dicen que sí o si no, y pues ya ese mismo miércoles, eh, agrego la cobertura. Okey, so recuerda que tienes hasta febrero veintiocho. Ese es el último día. Ya... porque ya el, el, ya después del veintiocho ya se acaba la inscripción para la compañía. So si todavía tienes días para, pues para arreglarlo si es que no te... agarran el Medicaid. ??? Ya quieres que te dé el número, o quieres esperar. Sí, sí, si me lo puedes dar, sobre todo por el tema de que quiero, quiero saber cuáles son los hospitales. Okey, sí. Ah, me dices cuando estés listo. Ya estoy listo. Va a ser ocho, cero, cero. Ajá. Cuatro, cincuenta y siete. Cuatro, cinco, siete. Catorce, cero, tres. Cero, tres. Perfecto. Y eso es para el del médico. Okey, perfecto. Esto-- entonces sí sería todo. Okey, sabio. Es todas, todas mis dudas, nada más. Mmm, ya está bien. O tro-- eh, ¿Estefanía me dijiste, verdad? Sí, señor. Muy bien. Muchísimas gracias, Estefanía. Que tengas un buen día. Gracias. Tú también. Y te iba a decir que nosotros somos tiempo este, ¿okey? So, estamos abiertos de ocho a. m. a ocho p. m., tiempo este, porque tú estás en California y aquí ya son las cinco catorce. Cinco catorce, ah, okey. Ah, perfecto. Muy bien. Qué bueno que me dijiste. De acuerdo. Muy amable entonces. Gracias, eh. Bueno, ajá, que tengas un buen día. Igualmente. Bye .

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarte con Benefits 000 Card, te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Hola, Estefany, buenas tardes. Mmm... Solamente hablo para solicitar información. Ah, tengo, ah, trabajo por parte de una agencia y me llegó un mensaje en donde puedo, eh... registrarme para, para poner el beneficio de médico.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Con qué agencia trabajas?

Speaker speaker\_2: At & T.

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

Speaker speaker\_2: Los últimos cuatro... Mmm... 67 23.

Speaker speaker\_1: Okey. Perdón, ¿dijiste sesenta y seis, veintitrés?

Speaker speaker\_2: Perdona, a ver, sesenta y... Seis, siete, dos, tres.

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

Speaker speaker\_2: Hugo López.

Speaker speaker\_1: Perdón, ¿me das ese nombre otra vez?

Speaker speaker\_2: Hugo Antonio López Cinojas.

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

Speaker speaker\_2: Mmm, claro. Es, ah... Ay, déjame ver el número tampoco. Mi fecha de nacimiento es 12 de mayo del 89. Mayo 12, 89. Mmm, 7809 Adelphi 6 en Downing.

Speaker speaker\_1: ¿Y el estado?

Speaker speaker\_2: California.

Speaker speaker\_1: Ok, cuatro veinticuatro- Doce, seis, noventa y uno, sesenta y seis. Es tu número de celular.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Luego tengo lópez, hugo punto a n arroba gmail punto com. ¿Eso sí es correcto?

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Okey. So, sí, ahorita estabas... en el periodo para inscribirte, al parecer, am... para el plan dental y el de visión.

Speaker speaker\_2: Así es. Eh, quiero ver el tema médico. También me quiero, quiero registrarme. Solamente tengo la duda de, eh, la red médica, eh, periodos de espera. Supongamos, eh, tengo entendido que a partir del veintisiete inicia la cobertura. Este, ¿cuánto tiempo tengo que esperar o qué es lo que tengo que hacer yo para registrar o solicitar una cita?

Speaker speaker\_1: Perdón, es que no te puedo escuchar bien. Pare-- suena como si estuvieras tapando el teléfono.

Speaker speaker\_2: Ah, mmm, a ver, déjame. Me quito los audífonos. ¿Ahora me escuchas mejor?

Speaker speaker\_1: Sí, ya te escucho mejor. Am, te iba a decir que todavía no es-- no estás activo en estos momentos. Todavía- Estamos esperando a recibir la primera deducción del staffing. Am, y con lo del plan dental y el de visión, yo te puedo dar los números, el número telefónico para encontrar a proveedores que toman ese, esa cobertura.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. Es como que esas son mis dudas. O sea, ¿ellos me dan la-- me programan la cita?

Speaker speaker\_1: No, yo creo que tú tienes que llamar y pues hacer la cita. Pero pues yo te puedo dar el número del, de... el número que, que te da la lista de los proveedores que toman ese seguro.

Speaker speaker\_2: Ah, ok, perfecto.

Speaker speaker\_1: Ajá. Ok, permíteme. Y me dices cuando estés listo.

Speaker speaker\_2: Sí, ya estoy listo.

Speaker speaker\_1: So, para el plan dental, puedes llamar al ocho cero cero dos noventa cero cinco veintitrés.

Speaker speaker\_2: Mhm.

Speaker speaker\_1: Para el plan de visión va a ser ocho cinco cinco-

Speaker speaker\_2: Mhm.

Speaker speaker\_1: Seis tres ocho, treinta y nueve, treinta y uno.

Speaker speaker\_2: Mmm, aprovechando, ¿también puedes decirme el médico? Lo estoy viendo sin la

Speaker speaker\_3: repichona.

Speaker speaker\_1: So, solo te... Ah, al parecer que solo te registraste para el dental y el de visión. So, si te quieres inscribir, sí puedes. Am, ¿quieres escoger un plan médico? ¿Agregar uno?

Speaker speaker\_2: Es lo que estoy viendo, porque el... Miércoles tengo cita para ver si aplico para medical. Este, entonces, estoy esperando. Si aplico medical, pues ya no, no, no selecciono el médico, ¿no?

Speaker speaker\_1: Ah, entonces te quieres esperar. Tienes hasta el... déjame ver hasta qué día tienes para él. Tienes hasta... febrero... veintiocho. Hasta el 28 de febrero para llamar y agregar el plan, uno de los planes médicos, si es que te interesa. No sé si te quieras esperar hasta que te confirmen si sí aprobaste para el Medicaid o si ya lo quieres agregar.

Speaker speaker\_2: Exactamente, no, me, me voy a esperar para saber si, si es el miércoles, me dicen que sí o si no, y pues ya ese mismo miércoles, eh, agrego la cobertura.

Speaker speaker\_1: Okey, so recuerda que tienes hasta febrero veintiocho. Ese es el último día. Ya... porque ya el, el, ya después del veintiocho ya se acaba la inscripción para la compañía. So si todavía tienes días para, pues para arreglarlo si es que no te... agarran el Medicaid. ??? Ya quieres que te dé el número, o quieres esperar.

Speaker speaker\_2: Sí, sí, si me lo puedes dar, sobre todo por el tema de que quiero, quiero saber cuáles son los hospitales.

Speaker speaker\_1: Okey, sí. Ah, me dices cuando estés listo.

Speaker speaker\_2: Ya estoy listo.

Speaker speaker\_1: Va a ser ocho, cero, cero.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Cuatro, cincuenta y siete.

Speaker speaker\_2: Cuatro, cinco, siete.

Speaker speaker\_1: Catorce, cero, tres.

Speaker speaker\_2: Cero, tres. Perfecto.

Speaker speaker\_1: Y eso es para el del médico.

Speaker speaker\_2: Okey, perfecto. Esto-- entonces sí sería todo.

Speaker speaker\_1: Okey, sabio.

Speaker speaker\_2: Es todas, todas mis dudas, nada más. Mmm, ya está bien. O tro-- eh, ¿Estefanía me dijiste, verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, señor.

Speaker speaker\_2: Muy bien. Muchísimas gracias, Estefanía. Que tengas un buen día.

Speaker speaker\_1: Gracias. Tú también. Y te iba a decir que nosotros somos tiempo este, ¿okey? So, estamos abiertos de ocho a. m. a ocho p. m., tiempo este, porque tú estás en California y aquí ya son las cinco catorce.

Speaker speaker\_2: Cinco catorce, ah, okey. Ah, perfecto. Muy bien. Qué bueno que me dijiste. De acuerdo. Muy amable entonces. Gracias, eh.

Speaker speaker\_1: Bueno, ajá, que tengas un buen día.

Speaker speaker\_2: Igualmente. Bye .