

## Transcript: Estefania

**Acevedo-6347742934908928-5530337845362688**

### Full Transcript

Gracias por comunicarte con ???, habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Hola, buenas tardes. Buenas tardes. ¿Cómo te puedo ayudar? Eh... Yo necesito una ayuda por dentista, por favor. ¿Ya tienes cobertura activa o quieres inscribirte? Eh, mi trabajo dame una tarjeta, yo necesito inscribir al dentista- Ok, no, no. Al doctor, por favor. Okey, ahm, tengo que ver si tienes cobertura activa. ¿Con qué estándar trabajas? Sí, yo trabajo con usted. Okey, ¿y cuáles son los últimos cuatro números de tu número social? Eeeh... seis, tres, cuatro, nueve. Okay. ¿Y su nombre? Leferdiani Paulino Pueye. Okey, tú, ah, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? ¿Dirección? Mmm. Eh, uno, cero, cuatro, la casa es en ???- Mmm. ¿El estado? Pensilvania. ¿Y tu-- cuál es tu fecha de nacimiento? Da mismo, tú. Eh, 29 de marzo. Okey. Uno, nueve, nueve, tres. Okey, ¿cinco, seis, uno, cuatro, siete, cinco, siete, nueve, siete, cuatro es tu número de teléfono? ¿Cómo? Ah, ¿cinco, seis, uno, cuatro, siete, cinco, siete, nueve, siete, cuatro es tu número de teléfono? Sí. Okey. So, tú no tienes cobertura dental, solamente tienes, ammm, la cobertura preventiva, que es el plan MSTLDX. Ese plan solamente te cubre una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, pero no te cubre las visitas médicas si vas al doctor enferma, no te cubre el urgent care, no te cubre ni la sala de emergencias. Solamente son para tus visitas preventivas. Am, y ya no podía agregar el plan dental porque ya... ya pasaron los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque y ya no estás en temporada de inscripción. Am, si es que te interesa agregarlo, puedes llamar en el mes de agosto cuando ellos estén en periodo de inscripción. Am, ya en ese mes de agosto podrías agregar planes nuevos que incluiría el plan dental, pero tendrías que esperar a la... a la inscripción, am, de la compañía, que es en el mes de agosto para Surge. Ahora no, ¿ahora no? No, ahora no, porque ya... ya pasaron los primeros treinta días de la fecha que recibiste tu primer cheque y ahorita no están en periodo de inscripción, pero vuelven otra vez en periodo de inscripción en el mes de agosto. So, cuando ellos estén en periodo de inscripción con la compañía, que es en el mes de agosto, no estoy segura qué días, pero va a ser en agosto. Am, puedes llamar y puedes inscribirte a los-- a diferentes beneficios, pero ahorita no podría hacerlo. Y para mí, ¿puede checar para mí, por favor? Porque yo hasta ahora yo no recibí la-- el... la tarjeta. Okey, sí puedo checar. Am, y pero como le estaba diciendo a ella, ella tiene que- ¿La quiere checar para- Esperar hasta el mes de agosto cuando ellos estén en periodo de inscripción si quiere agregar el plan dental. Sí, para mí, chequen la sistema para mí porque yo hasta ahora yo no recibo la tarjeta, porque yo pasaste en la oficina del trabajo, me dijiste que, eh... pa que yo lo ll-- para que yo le llamo, para que le dara mi nombre, mi número de seguro social y... y... y número de la casa. Ok, dame un segundo. Mmm. También estás con Surge. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Eh, cuarenta y cinco, cero, tres. ¿Y tu nombre y apellido? Blankenship, Amy. Okey, por cuestiones de seguridad, ¿me

verificas tu dirección y fecha de nacimiento? Eeh, mi dirección ???, eh, el número de la casa cien-- cien-- ciento cuatro, ???, eh, el di-- diecisiete, doscientos uno, el código postal. Okey, ¿y tu cumpleaños? El 3 de octubre-- el 3 de octubre 1995. Okey, gracias. ¿Cinco, seis, uno, seis, seis, dos, seis, cero, noventa y cinco es tu número de teléfono? Sí. Okey, so al parecer, déjame ver. Am...So, tú no tienes cobertura activa, no tienes ningún plan médico activado. Has-- Aunque te querías inscribir... No he podido tirar para la tarjeta, hasta ahora no tira la, el, el, la, plata. Sí, pero tú en un momento tuviste cobertura. Teniste cobertura antes activa, pero no recibieron deducciones del cheque. So, la-- es, los planes se cancelaron. So, ya no tienes ningún plan activo. Ah, bien. Y... <|agent|><|nolang|> Ya no tienes cobertura. ¿Y por qué no tiene plan activado? Porque supon- stamos que... So, solo- ¿No paga eso o no? Correcto. So, al parecer tú tenías el mismo plan que ella tiene ahorita, pero, mmm, te dejaron de hacer deducciones del cheque para mantener el plan activado. El último día que tú tuviste cobertura activa fue enero cinco. Ya del cinco adelante, so, enero... de enero seis a doce, no agarramos una deducción. Del trece al diecinueve tampoco. Del veinte al veintiséis tampoco. Del veintisiete al dos tampoco y por eso la cobertura se canceló. Am-- si es que te interesa inscribirte, am... si sufres un evento de vida como perder cobertura, casarte, divorciarte, adoptar o tener un bebé en los últimos treinta días, podrías calificar. Si no has sufrido un evento de vida como los que acabo de mencionar en los últimos treinta días, tendrías que esperar el periodo de inscripción de la Surge, que ellos lo hacen en agosto. No tengo los-- la fecha exacta, pero al parecer el año que pasó lo hicieron entre las fechas de... permíteme. Ah... Pero el- Entre las fechas de, de agosto doce a agosto veintiséis. Auna posibilidad que los días cambien, pero va a ser en agosto. So, si te quieres inscribir a beneficios médicos, como le dije a ella, adicionales, am... o tú como no tienes ninguno, si quieres inscribirte, lo tendrías que hacer en la temporada de inscripción de la compañía y Surge lo hace en agosto. Ya cuando ellos estén en periodo de inscripción, tú puedes llamar a este número y te podemos inscribir, pero te tendrías que esperar hasta agosto. Mmm, agosto para qué esperar. Sí, señor. El Surje paga un solo... ¿un solo mes o no? ¿Un solo sema--? ¿Un solo mes es del cinco? Am... déjame ver. So, tu cobertura se acabó el seis de enero. Seis de enero. Sí, ya de allí no, no tuviste cobertura porque no te hicieron deducciones del cheque. No sé si dejaste de trabajar un momento y por eso no pudieron hacer deducciones o qué pasó, pero tendrías... tenías cobertura de octubre, noviembre, diciembre y luego ya enero se canceló porque no recibimos la deducción. Ya de enero pa adelante- ¿No recibieron la plata? Correcto. Ya de enero adelante ya no tienes cobertura. Pero si te interesa inscribirte, lo puedes hacer en la temporada de inscripción de la compañía, que lo hacen en agosto. Yo le preguntaría a Surge cuán-- en qué fecha exactamente va a ser, porque tienes que llamar en esa fecha para poder inscribirte. Pero definitivamente es en agosto. So, si ella todavía quiere el plan dental, ella puede llamar también en agosto para agregar ese plan. Am... y si tú quieres agregar planes también, en agosto llamas y lo podemos hacer, pero tendría que hacer hasta agosto cuando estén en la temporada de inscripción. ¿El primer agosto? Es en agosto, pero no sé los días todavía. Eso yo le preguntaría a Surge. Ok. Cuándo... Porque si te pagaste la plata para eso, ta activado. Si Surge te pagaste la plata para eso- Es correcto. Ta activado. Sí, o sea, am... con la quinta deducción que no te hagan... con la quinta semana que no te hagan deducciones del cheque, el plan se cancela. So, pa la quinta semana, si ellos no te quitan la plata del cheque, el plan se cancela y eso es lo que pasó contigo. Como por cinco semanas no, no agarraron deducciones del cheque, el plan se canceló esa quinta

semana. Y pues ya no tienes cobertura. Ah, está bien. Ah, okay. Sí, porque mucho tiempo, agosto, mucho tiempo. Sí, pero desafortunadamente, am, ellos... solo te podemos inscribir en dos temporadas. En los primeros treinta días va a haber tu primer cheque o cuando la compañía está en inscripción, que para Surge ellos lo hacen en agosto. Hay otras compañías que lo hacen en diciembre. Eso, lo bueno que ellos lo hacen en agosto. So, no te tienes que esperar tanto, tanto tiempo, pero sí te tienes que esperar hasta la temporada de inscripción, que es en agosto. Mmm, mmm. Ta mala eso, porque si una persona tengo dueño, tengo helmos. Tal esté la... hace cinco meses. Ha de haber un plan. Sí, son... Desafortunadamente, como así es el proceso, no, no podría yo hacer nada. Ah, porque solo te dan los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque, la oportunidad de poder inscribirte en las planes adicionales. Tú tienes el plan preventivo que solamente te cubre las visitas preventivas, como una visita física, tus chequeos generales, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, pero no te cubre las visitas médicas y ya él no tiene ningún plan. Él tenía el que tú tenías, el que tú tienes ahorita, pero como no le hicieron deducciones del cheque por cinco semanas, el plan se canceló. Y ya to-- para agregar nuevos planes o agregar planes, tienes que esperarte hasta agosto, que es cuando ellos están en periodo de inscripción. Am... y tiene que ser en los días que ellos están en periodo de inscripción, porque si llamas en los días que no están en periodo de inscripción, te van a tener que decir que te tienes que esperar. So, sí es importante que te den los días correctos. Entonces, yo tengo los, los días del año pasado, pero definitivamente es en agosto. Okay . Yo la tengo aquí. Ok, muchas gracias. De nada, que tengas un buen día. Solo recuerda que es en el mes de agosto si quieres agregar planes nuevos o si quieres inscribirte, ¿ok? Ok, gracias. Por... De nada.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por comunicarte con ???, habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Hola, buenas tardes.

Speaker speaker\_0: Buenas tardes. ¿Cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Eh... Yo necesito una ayuda por dentista, por favor.

Speaker speaker\_0: ¿Ya tienes cobertura activa o quieres inscribirte?

Speaker speaker\_1: Eh, mi trabajo dame una tarjeta, yo necesito inscribir al dentista-

Speaker speaker\_0: Ok, no, no.

Speaker speaker\_1: Al doctor, por favor.

Speaker speaker\_0: Okey, ahm, tengo que ver si tienes cobertura activa. ¿Con qué estándar trabajas?

Speaker speaker\_1: Sí, yo trabajo con usted.

Speaker speaker\_0: Okey, ¿y cuáles son los últimos cuatro números de tu número social?

Speaker speaker\_1: Eeeh... seis, tres, cuatro, nueve.

Speaker speaker\_0: Okay. ¿Y su nombre?

Speaker speaker\_1: Leferdiani Paulino Pueye.

Speaker speaker\_0: Okey, tú, ah, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_1: ¿Dirección?

Speaker speaker\_0: Mmm.

Speaker speaker\_1: Eh, uno, cero, cuatro, la casa es en ???-

Speaker speaker\_0: Mmm. ¿El estado?

Speaker speaker\_2: Pensilvania.

Speaker speaker\_0: ¿Y tu-- cuál es tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: Da mismo, tú.

Speaker speaker\_1: Eh, 29 de marzo.

Speaker speaker\_0: Okey.

Speaker speaker\_1: Uno, nueve, nueve, tres.

Speaker speaker\_0: Okey, ¿cinco, seis, uno, cuatro, siete, cinco, siete, nueve, siete, cuatro es tu número de teléfono?

Speaker speaker\_1: ¿Cómo?

Speaker speaker\_0: Ah, ¿cinco, seis, uno, cuatro, siete, cinco, siete, nueve, siete, cuatro es tu número de teléfono?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Okey. So, tú no tienes cobertura dental, solamente tienes, ammm, la cobertura preventiva, que es el plan MSTLDX. Ese plan solamente te cubre una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, pero no te cubre las visitas médicas si vas al doctor enferma, no te cubre el urgent care, no te cubre ni la sala de emergencias. Solamente son para tus visitas preventivas. Am, y ya no podía agregar el plan dental porque ya... ya pasaron los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque y ya no estás en temporada de inscripción. Am, si es que te interesa agregarlo, puedes llamar en el mes de agosto cuando ellos estén en periodo de inscripción. Am, ya en ese mes de agosto podrías agregar planes nuevos que incluiría el plan dental, pero tendrías que esperar a la... a la inscripción, am, de la compañía, que es en el mes de agosto para Surge.

Speaker speaker\_1: Ahora no, ¿ahora no?

Speaker speaker\_0: No, ahora no, porque ya... ya pasaron los primeros treinta días de la fecha que recibiste tu primer cheque y ahorita no están en periodo de inscripción, pero vuelven otra vez en periodo de inscripción en el mes de agosto. So, cuando ellos estén en periodo de inscripción con la compañía, que es en el mes de agosto, no estoy segura qué días, pero va a ser en agosto. Am, puedes llamar y puedes inscribirte a los-- a diferentes beneficios, pero ahorita no podría hacerlo.

Speaker speaker\_2: Y para mí, ¿puede checar para mí, por favor? Porque yo hasta ahora yo no recibí la-- el... la tarjeta.

Speaker speaker\_0: Okey, sí puedo checar. Am, y pero como le estaba diciendo a ella, ella tiene que-

Speaker speaker\_2: ¿La quiere checar para-

Speaker speaker\_0: Esperar hasta el mes de agosto cuando ellos estén en periodo de inscripción si quiere agregar el plan dental.

Speaker speaker\_2: Sí, para mí, chequen la sistema para mí porque yo hasta ahora yo no recibo la tarjeta, porque yo pasaste en la oficina del trabajo, me dijiste que, eh... pa que yo lo ll-- para que yo le llama, para que le dara mi nombre, mi número de seguro social y... y... y número de la casa.

Speaker speaker\_0: Ok, dame un segundo.

Speaker speaker\_2: Mmm.

Speaker speaker\_0: También estás con Surge. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_2: Eh, cuarenta y cinco, cero, tres.

Speaker speaker\_0: ¿Y tu nombre y apellido?

Speaker speaker\_1: Blankenship, Amy.

Speaker speaker\_0: Okey, por cuestiones de seguridad, ¿me verificas tu dirección y fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_1: Eeeh, mi dirección ???, eh, el número de la casa cien-- cien-- ciento cuatro, ???, eh, el di-- diecisiete, doscientos uno, el código postal.

Speaker speaker\_0: Okey, ¿y tu cumpleaños?

Speaker speaker\_1: El 3 de octubre-- el 3 de octubre 1995.

Speaker speaker\_0: Okey, gracias. ¿Cinco, seis, uno, seis, seis, dos, seis, cero, noventa y cinco es tu número de teléfono?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Okey, so al parecer, déjame ver. Am...So, tú no tienes cobertura activa, no tienes ningún plan médico activado. Has-- Aunque te querías inscribir...

Speaker speaker\_3: No he podido tirar para la tarjeta, hasta ahora no tira la, el, el, la, plata.

Speaker speaker\_0: Sí, pero tú en un momento tuviste cobertura. Teniste cobertura antes activa, pero no recibieron deducciones del cheque. So, la-- es, los planes se cancelaron. So, ya no tienes ningún plan activo.

Speaker speaker\_3: Ah, bien. Y... <|agent|><|nolang|>

Speaker speaker\_0: Ya no tienes cobertura.

Speaker speaker\_3: ¿Y por qué no tiene plan activado? Porque supon- stamos que...

Speaker speaker\_0: So, solo-

Speaker speaker\_3: ¿No paga eso o no?

Speaker speaker\_0: Correcto. So, al parecer tú tenías el mismo plan que ella tiene ahorita, pero, mmm, te dejaron de hacer deducciones del cheque para mantener el plan activado. El último día que tú tuviste cobertura activa fue enero cinco. Ya del cinco adelante, so, enero... de enero seis a doce, no agarramos una deducción. Del trece al diecinueve tampoco. Del veinte al veintiséis tampoco. Del veintisiete al dos tampoco y por eso la cobertura se canceló. Am-- si es que te interesa inscribirte, am... si sufres un evento de vida como perder cobertura, casarte, divorciarte, adoptar o tener un bebé en los últimos treinta días, podrías calificar. Si no has sufrido un evento de vida como los que acabo de mencionar en los últimos treinta días, tendrías que esperar el periodo de inscripción de la Surge, que ellos lo hacen en agosto. No tengo los-- la fecha exacta, pero al parecer el año que pasó lo hicieron entre las fechas de... permíteme.

Speaker speaker\_3: Ah... Pero el-

Speaker speaker\_0: Entre las fechas de, de agosto doce a agosto veintiséis. Auna posibilidad que los días cambien, pero va a ser en agosto. So, si te quieres inscribir a beneficios médicos, como le dije a ella, adicionales, am... o tú como no tienes ninguno, si quieres inscribirte, lo tendrías que hacer en la temporada de inscripción de la compañía y Surge lo hace en agosto. Ya cuando ellos estén en periodo de inscripción, tú puedes llamar a este número y te podemos inscribir, pero te tendrías que esperar hasta agosto.

Speaker speaker\_3: Mmm, agosto para qué esperar.

Speaker speaker\_0: Sí, señor.

Speaker speaker\_3: El Surje paga un solo... ¿un solo mes o no? ¿Un solo sema--? ¿Un solo mes es del cinco?

Speaker speaker\_0: Am... déjame ver. So, tu cobertura se acabó el seis de enero.

Speaker speaker\_3: Seis de enero.

Speaker speaker\_0: Sí, ya de allí no, no tuviste cobertura porque no te hicieron deducciones del cheque. No sé si dejaste de trabajar un momento y por eso no pudieron hacer deducciones o qué pasó, pero tendrías... tenías cobertura de octubre, noviembre, diciembre y

luego ya en enero se canceló porque no recibimos la deducción. Ya de enero pa adelante-

Speaker speaker\_3: ¿No recibieron la plata?

Speaker speaker\_0: Correcto. Ya de enero adelante ya no tienes cobertura. Pero si te interesa inscribirte, lo puedes hacer en la temporada de inscripción de la compañía, que lo hacen en agosto. Yo le preguntaría a Surge cuán-- en qué fecha exactamente va a ser, porque tienes que llamar en esa fecha para poder inscribirte. Pero definitivamente es en agosto. So, si ella todavía quiere el plan dental, ella puede llamar también en agosto para agregar ese plan. Am... y si tú quieres agregar planes también, en agosto llamas y lo podemos hacer, pero tendría que hacer hasta agosto cuando estén en la temporada de inscripción.

Speaker speaker\_3: ¿El primer agosto?

Speaker speaker\_0: Es en agosto, pero no sé los días todavía. Eso yo le preguntaría a Surge.

Speaker speaker\_3: Ok.

Speaker speaker\_0: Cuándo...

Speaker speaker\_3: Porque si te pagaste la plata para eso, ta activado. Si Surge te pagaste la plata para eso-

Speaker speaker\_0: Es correcto.

Speaker speaker\_3: Ta activado.

Speaker speaker\_0: Sí, o sea, am... con la quinta deducción que no te hagan... con la quinta semana que no te hagan deducciones del cheque, el plan se cancela. So, pa la quinta semana, si ellos no te quitan la plata del cheque, el plan se cancela y eso es lo que pasó contigo. Como por cinco semanas no, no agarraron deducciones del cheque, el plan se canceló esa quinta semana. Y pues ya no tienes cobertura.

Speaker speaker\_3: Ah, está bien. Ah, okay. Sí, porque mucho tiempo, agosto, mucho tiempo.

Speaker speaker\_0: Sí, pero desafortunadamente, am, ellos... solo te podemos inscribir en dos temporadas. En los primeros treinta días va a haber tu primer cheque o cuando la compañía está en inscripción, que para Surge ellos lo hacen en agosto. Hay otras compañías que lo hacen en diciembre. Eso, lo bueno que ellos lo hacen en agosto. So, no te tienes que esperar tanto, tanto tiempo, pero sí te tienes que esperar hasta la temporada de inscripción, que es en agosto.

Speaker speaker\_3: Mmm, mmm. Ta mala eso, porque si una persona tengo dueño, tengo helmos. Tal esté la... hace cinco meses. Ha de haber un plan.

Speaker speaker\_0: Sí, son... Desafortunadamente, como así es el proceso, no, no podría yo hacer nada. Ah, porque solo te dan los primeros treinta días de haber recibido tu primer cheque, la oportunidad de poder inscribirte en las planes adicionales. Tú tienes el plan

preventivo que solamente te cubre las visitas preventivas, como una visita física, tus chequeos generales, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, pero no te cubre las visitas médicas y ya él no tiene ningún plan. Él tenía el que tú tenías, el que tú tienes ahorita, pero como no le hicieron deducciones del cheque por cinco semanas, el plan se canceló. Y ya to-- para agregar nuevos planes o agregar planes, tienes que esperarte hasta agosto, que es cuando ellos están en periodo de inscripción. Am... y tiene que ser en los días que ellos están en periodo de inscripción, porque si llamas en los días que no están en periodo de inscripción, te van a tener que decir que te tienes que esperar. So, sí es importante que te den los días correctos. Entonces, yo tengo los, los días del año pasado, pero definitivamente es en agosto.

Speaker speaker\_3: Okay . Yo la tengo aquí. Ok, muchas gracias.

Speaker speaker\_0: De nada, que tengas un buen día. Solo recuerda que es en el mes de agosto si quieres agregar planes nuevos o si quieres inscribirte, ¿ok?

Speaker speaker\_3: Ok, gracias.

Speaker speaker\_0: Por... De nada.