

## Transcript: Estefania

**Acevedo-6522447169372160-6310364704194560**

### Full Transcript

Gracias por comunicarte con Benefits and Accords. Te habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Hola, gracias por atender mi llamada. Eh, solo quisiera activar una tarjeta... mmm, de... seguro, creo. Ay, lo siento. ¿Me puedes repetir eso? Sí, solo quisiera activar una tarjeta para seguros médicos. Okey, um, ¿con qué agencia trabajas? George. ¿Y cuál es el últimos cuatro números de tu número de seguro social? Ah, ocho, ocho, cincuenta y dos. ¿Y tu nombre? Raymond Rodríguez. Dame ese no-nombre otra vez, perdón. Ah, Raymond, Raymond Rodríguez. Okey. ¿Ocho, ocho, cinco, dos dijiste? Ocho y ocho, cincuenta y dos. Okey. Okey, gracias. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento, por favor? Ah... Fecha de nacimiento, ah... 10-21-1989. Okey, ¿y tu dirección? Ah, es, ahm... 1500 16th Avenue, N, E, O, P, T, D, Fort Payne, Alabama. Ajá. Treinta y cinco, nueve, sesenta y siete. Dos, cinco, seis, cuatro, dieciocho, cero, uno, cincuenta y siete es tu número de teléfono? Sí. Luego tengo 1990, samueljperez@gmail.com. ¿Eso sí es correcto? Es, eh, mi correo electrónico. Okey, ahm, ¿y qué-qué es lo que querías hacer? ¿Querías una tarjeta para tu plan MST/LX? No, este, ya me lo dieron, es que no lo tenía activado la tarjeta. ¿Cómo que no lo tenías activado? So, para tú tener cobertura activa para ese plan te hacen deducciones semanales de tu cheque. So, tu tarjeta ya, ya la puedes usar porque ya tienes cobertura. Ah, sí, es que yo fui en una, en una clínica, ya tiene como unos cuatro días y yo llevé la tarjeta, según pensaba que, que, que estaba activado. Ruido. Me mandaron una carta que no, que no estaba activado. Okey, so, el, el plan que tú, am, agarraste es un plan que requiere que te mantengas en la red y solamente utilices sus proveedores. A lo mejor te saliste de la red. ¿Sí llamaste al número Multiplan? Mmm, mmm, no, este, yo me comuniqué primero con ustedes. So, el número que-- So, nosotros te podemos decir si tienes tu cobertura activa, que si está activa, pero para encontrar a proveedores tienes que comunicarte con Multiplan y ellos te dan la lista de las clínicas que toman ese seguro, porque el plan que tú seleccionaste te tienes que mantener en la red. Si te sales de la red no vas a recibir cobertura. Y solamente son para visitas preventivas, so, como una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, pero no te va a cubrir visitas al doctor por si estás enfermo, visitas al hospital, ni sala de emergencias, ni el urgent care, ni algún-- ni cirugías. So, solamente son para servicios preventivos también. Ya. Ujú. So, si no era, ah, una clínica que está en la red y si tampoco era una visita preventiva, no vas a tener cobertura por-- para esa-- para esos servicios. So, si te tienes que asegurar que esa clínica estaba en la red y que ibas para una visita preventiva. Ya. Y el número que está en esa tarjeta es el número que llamas, va a decir Multiplan y acaba en catorce, cero, tres. Sí, aquí está el número, dice ochocientos ocho, cincuenta y cuatro, sesenta y nueve, noventa y tres. Sí, ocho, cero, cero, cuatro, cinco, siete, catorce, cero, tres. Sí. So, ese es el número que tienes que llamar. Ah, bueno, sí, sí, está bien,

muchas gracias entonces. ¿Ya tiene sentido? So, tienes que llamar a ese número y ellos te van a hacer unas preguntas y pues ahí les dices que quieres la lista de los proveedores. Ah, y recuerda que el plan que tienes son para servicios preventivos solamente, ¿okey? No visitas al doctor si es que estás enfermo. Solo paras como una visita física . Ya. Algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs. Sí, señor. Ah, bueno, está bien. Sí, sí, ya entiendo. Ah, te lo- ¡Okey! Agradezco mucho. ¿Estás? Sí, de nada. Gracias . Adiós .

## Conversation Format

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarte con Benefits and Accords. Te habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Hola, gracias por atender mi llamada. Eh, solo quisiera activar una tarjeta... mmm, de... seguro, creo.

Speaker speaker\_1: Ay, lo siento. ¿Me puedes repetir eso?

Speaker speaker\_2: Sí, solo quisiera activar una tarjeta para seguros médicos.

Speaker speaker\_1: Okey, um, ¿con qué agencia trabajas?

Speaker speaker\_2: George.

Speaker speaker\_1: ¿Y cuál es el últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_2: Ah, ocho, ocho, cincuenta y dos.

Speaker speaker\_1: ¿Y tu nombre?

Speaker speaker\_2: Raymond Rodríguez .

Speaker speaker\_1: Dame ese no-nombre otra vez, perdón.

Speaker speaker\_2: Ah, Raymond, Raymond Rodríguez.

Speaker speaker\_1: Okey. ¿Ocho, ocho, cinco, dos dijiste?

Speaker speaker\_2: Ocho y ocho, cincuenta y dos.

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

Speaker speaker\_2: Ah... Fecha de nacimiento, ah... 10-21-1989.

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

Speaker speaker\_2: Ah, es, ahm... 1500 16th Avenue, N, E, O, P, T, D, Fort Payne, Alabama.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Treinta y cinco, nueve, sesenta y siete.

Speaker speaker\_1: Dos, cinco, seis, cuatro, dieciocho, cero, uno, cincuenta y siete es tu número de teléfono?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Luego tengo 1990, samueljperez@gmail.com. ¿Eso sí es correcto?

Speaker speaker\_2: Es, eh, mi correo electrónico.

Speaker speaker\_1: Okey, ahm, ¿y qué-qué es lo que querías hacer? ¿Querías una tarjeta para tu plan MST/LX?

Speaker speaker\_2: No, este, ya me lo dieron, es que no lo tenía activado la tarjeta.

Speaker speaker\_1: ¿Cómo que no lo tenías activado? So, para tú tener cobertura activa para ese plan te hacen deducciones semanales de tu cheque. So, tu tarjeta ya, ya la puedes usar porque ya tienes cobertura.

Speaker speaker\_2: Ah, sí, es que yo fui en una, en una clínica, ya tiene como unos cuatro días y yo llevé la tarjeta, según pensaba que, que, que estaba activado.

Speaker speaker\_1: Ruido.

Speaker speaker\_2: Me mandaron una carta que no, que no estaba activado.

Speaker speaker\_1: Okey, so, el, el plan que tú, am, agarraste es un plan que requiere que te mantengas en la red y solamente utilices sus proveedores. A lo mejor te saliste de la red. ¿Sí llamaste al número Multiplan?

Speaker speaker\_2: Mmm, mmm, no, este, yo me comuniqué primero con ustedes.

Speaker speaker\_1: So, el número que-- So, nosotros te podemos decir si tienes tu cobertura activa, que si está activa, pero para encontrar a proveedores tienes que comunicarte con Multiplan y ellos te dan la lista de las clínicas que toman ese seguro, porque el plan que tú seleccionaste te tienes que mantener en la red. Si te sales de la red no vas a recibir cobertura. Y solamente son para visitas preventivas, so, como una visita física, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, algunos exámenes de STDs, pero no te va a cubrir visitas al doctor por si estás enfermo, visitas al hospital, ni sala de emergencias, ni el urgent care, ni algún-- ni cirugías. So, solamente son para servicios preventivos también .

Speaker speaker\_2: Ya.

Speaker speaker\_1: Ujú. So, si no era, ah, una clínica que está en la red y si tampoco era una visita preventiva, no vas a tener cobertura por-- para esa-- para esos servicios. So, si te tienes que asegurar que esa clínica estaba en la red y que ibas para una visita preventiva .

Speaker speaker\_2: Ya.

Speaker speaker\_1: Y el número que está en esa tarjeta es el número que llamas, va a decir Multiplan y acaba en catorce, cero, tres.

Speaker speaker\_2: Sí, aquí está el número, dice ochocientos ocho, cincuenta y cuatro, sesenta y nueve, noventa y tres.

Speaker speaker\_1: Sí, ocho, cero, cero, cuatro, cinco, siete, catorce, cero, tres.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: So, ese es el número que tienes que llamar .

Speaker speaker\_2: Ah, bueno, sí, sí, está bien, muchas gracias entonces.

Speaker speaker\_1: ¿Ya tiene sentido? So, tienes que llamar a ese número y ellos te van a hacer unas preguntas y pues ahí les dices que quieres la lista de los proveedores. Ah, y recuerda que el plan que tienes son para servicios preventivos solamente, ¿okey? No visitas al doctor si es que estás enfermo. Solo paras como una visita física .

Speaker speaker\_2: Ya.

Speaker speaker\_1: Algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, de STDs. Sí, señor.

Speaker speaker\_2: Ah, bueno, está bien. Sí, sí, ya entiendo. Ah, te lo-

Speaker speaker\_1: ¡Okey!

Speaker speaker\_2: Agradezco mucho. ¿Estás?

Speaker speaker\_1: Sí, de nada.

Speaker speaker\_2: Gracias . Adiós .