

## **Transcript: Estefania**

**Acevedo-6557635175432192-5199952283353088**

### **Full Transcript**

Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Te habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir? Hola, Stephanie, es Bianca. Eh, estoy llamando porque yo tengo ben-- em... beneficios con ustedes, pero no tengo ninguna tarjeta ni nada, a ver si me pueden chequear en el sistema. Ok, sí. ¿Con qué staffing trabajas, perdón? Con, am, Ontrack. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? 0421. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento, por favor? Sí, mi dirección es 230 S. MacArthur Boulevard, apartamento 618, Coppell, Texas 75019. Y mi fecha de nacimiento agosto 9 de 1993. Gracias. 609-968-2835 es tu número de teléfono. Sí. Ok, gracias. Y necesitabas tu tarjeta dental, ¿verdad? Ajá. Eh, solamente tengo dental, no tengo de visión. Mmm, permíteme. Ok. Si-- so solamente tienes el plan dental. Mmm... Porque yo sé que tenía el de visión y nunca cambié nada. Permíteme, déjame ver. So, en el 2023 tuviste- Mm-hm. De... El médico y el de visión. Pero ese se acabó el... 19 de marzo del 2023. Luego- Otra vez te volviste a inscribir, pero cuando te volviste a inscribir en el mes de enero 8, am, solamente pa-- era para el plan dental. Mmm. So, ya-- ya no la has tenido por unos añitos ya. Am... Ok. Ah, y no- Solo tienes el plan dental. ¿No hay alguna manera que yo pueda in-incluirlos o no? Am, tienes que estar en tu periodo de inscripción de la compañía. Déjame ver en qué mes- Ok. Eso es. Am, también te iba a preguntar que si en los últimos treinta días has sufrido un evento de vida como pérdida de cobertura, casado, divorciado, tenido un bebé o adoptado... ¿No? En ese caso, sí puedes agregar nuevos planes, pero tendría que ser en la temporada de inscripción de la compañía, que déjame ver, para ellos es en el mes de julio. ¿De julio? Ok. Correcto. So, te tienes que esperar unos... pues, dos meses. ¿Como dos meses? Ajá. Mm-hm. Am, el año pasado fue entre julio 8 a julio 31. Am, yo solo ll-- yo honestamente llamaría en el mes de junio para asegurarte que te den las fechas correctas, porque hay una posibilidad que los días vayan a cambiar. Y a veces sí los han informado que las agencias no les dejan saber ustedes cuando ellos están en temporada de inscripción. So, am, yo llamaría al núm-- este número para ver si ya tenemos las fechas nuevas, pero va a ser en julio. En julio. Ah, pues está bien, perfecto. Y entonces, en lo de visión, ¿ustedes me enviarían la...? Ah, perdóname, lo de dental, ¿me enviarían la tarjeta o cómo sería? Sí, ¿todavía no ten-- no tienes una física? No, no tengo física. Ok, pues si quieres te la puedo encargar y también ya de una vez te la envío a tu correo electrónico. Sí, por favor. Para que también la tengas- Mm-hm. Por el teléfono. Ok, den-- mientras que hago eso, ¿te puedo poner en espera para, para que pueda descargar tu tarjeta? Claro, claro que sí. Mm-hm. Gracias por tu espera. Ehm, ya te acabo de mandar esas tarjetas. ¿Me puedes verificar que las recibiste, por favor? Sí, dame un segundo . Eh... Sí, me salió tarjeta temporal, eh... OK, deja ver . Sí, ya me salió. Ok, ya te la encargué. So, eso lo vas a recibir en siete a diez días, no incluido los fines de semana. So, ya te encargué tu tarjeta física y esa es tu tarjeta digital.

¡Gracias! Nada, que tengas un buen día. Igual. Bye. Bye.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Te habla Stephanie, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Hola, Stephanie, es Bianca. Eh, estoy llamando porque yo tengo ben--em... beneficios con ustedes, pero no tengo ninguna tarjeta ni nada, a ver si me pueden chequear en el sistema.

Speaker speaker\_0: Ok, sí. ¿Con qué staffing trabajas, perdón?

Speaker speaker\_1: Con, am, Ontrack.

Speaker speaker\_0: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_1: 0421.

Speaker speaker\_0: Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker\_1: Sí, mi dirección es 230 S. MacArthur Boulevard, apartamento 618, Coppell, Texas 75019. Y mi fecha de nacimiento agosto 9 de 1993.

Speaker speaker\_0: Gracias. 609-968-2835 es tu número de teléfono.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Ok, gracias. Y necesitabas tu tarjeta dental, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Ajá. Eh, solamente tengo dental, no tengo de visión.

Speaker speaker\_0: Mmm, permítame.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Si-- so solamente tienes el plan dental.

Speaker speaker\_1: Mmm... Porque yo sé que tenía el de visión y nunca cambié nada.

Speaker speaker\_0: Permítame, déjame ver. So, en el 2023 tuviste-

Speaker speaker\_1: Mm-hm.

Speaker speaker\_0: De... El médico y el de visión. Pero ese se acabó el... 19 de marzo del 2023. Luego- Otra vez te volviste a inscribir, pero cuando te volviste a inscribir en el mes de enero 8, am, solamente pa-- era para el plan dental.

Speaker speaker\_1: Mmm.

Speaker speaker\_0: So, ya-- ya no la has tenido por unos añitos ya. Am...

Speaker speaker\_1: Ok. Ah, y no-

Speaker speaker\_0: Solo tienes el plan dental.

Speaker speaker\_1: ¿No hay alguna manera que yo pueda in-incluirlos o no?

Speaker speaker\_0: Am, tienes que estar en tu periodo de inscripción de la compañía.  
Déjame ver en qué mes-

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Eso es. Am, también te iba a preguntar que si en los últimos treinta días has sufrido un evento de vida como pérdida de cobertura, casado, divorciado, tenido un bebé o adoptado... ¿No? En ese caso, sí puedes agregar nuevos planes, pero tendría que ser en la temporada de inscripción de la compañía, que déjame ver, para ellos es en el mes de julio.

Speaker speaker\_1: ¿De julio? Ok.

Speaker speaker\_0: Correcto. So, te tienes que esperar unos... pues, dos meses.

Speaker speaker\_1: ¿Como dos meses? Ajá.

Speaker speaker\_0: Mm-hm. Am, el año pasado fue entre julio 8 a julio 31. Am, yo solo ll-- yo honestamente llamaría en el mes de junio para asegurarte que te den las fechas correctas, porque hay una posibilidad que los días vayan a cambiar. Y a veces sí los han informado que las agencias no les dejan saber ustedes cuando ellos están en temporada de inscripción. So, am, yo llamaría al núm-- este número para ver si ya tenemos las fechas nuevas, pero va a ser en julio.

Speaker speaker\_1: En julio. Ah, pues está bien, perfecto. Y entonces, en lo de visión, ¿ustedes me enviarían la...? Ah, perdóname, lo de dental, ¿me enviarían la tarjeta o cómo sería?

Speaker speaker\_0: Sí, ¿todavía no ten-- no tienes una física?

Speaker speaker\_1: No, no tengo física.

Speaker speaker\_0: Ok, pues si quieres te la puedo encargar y también ya de una vez te la envío a tu correo electrónico.

Speaker speaker\_1: Sí, por favor.

Speaker speaker\_0: Para que también la tengas-

Speaker speaker\_1: Mm-hm.

Speaker speaker\_0: Por el teléfono. Ok, den-- mientras que hago eso, ¿te puedo poner en espera para, para que pueda descargar tu tarjeta?

Speaker speaker\_1: Claro, claro que sí. Mm-hm.

Speaker speaker\_0: Gracias por tu espera. Ehm, ya te acabo de mandar esas tarjetas. ¿Me puedes verificar que las recibiste, por favor?

Speaker speaker\_2: Sí, dame un segundo . Eh... Sí, me salió tarjeta temporal, eh... OK, deja ver . Sí, ya me salió.

Speaker speaker\_0: Ok, ya te la encargué. So, eso lo vas a recibir en siete a diez días, no incluido los fines de semana. So, ya te encargué tu tarjeta física y esa es tu tarjeta digital.

Speaker speaker\_2: ¡Gracias!

Speaker speaker\_0: Nada, que tengas un buen día.

Speaker speaker\_2: Igual. Bye.

Speaker speaker\_0: Bye.