

## Transcript: Estefania

**Acevedo-6677518404501504-4732249131663360**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Thank you for calling Benefits in a Card. My name is Stephanie. How can I assist you? Hi, do you speak Spanish? Sí, señora, yo hablo español. ¿Cómo te puedo ayudar? Le quiero hacer una pregunta. Lo que pasa es que yo estoy afiliada con Partners- Ajá. Aaa... un servicio de salud y quería saber si podía cambiarme. ¿Cambiar el plan? Ajá, sí. Ok, ahm... Me tengo que meter a tu cuenta para ver si calificas para esos cambios. ¿Dijiste que trabajas con Partners? Sí, con Partners. Okey. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Setenta, veintitrés. ¿Sesenta, veintitrés? Siete, cero, dos, tres. Setenta. Ok, gracias. Y me das tu nombre completo, por favor. Claudia Castillo. Gracias. Y por cuestiones de seguridad, Claudia, ¿me puedes verificar tu dirección completa y también tu fecha de nacimiento? Mmm. Veinticuatro, uno, uno, cinco Cottonwood Avenue, apartamento Q doscientos, Moreno Valley, California, nueve, dos, cinco, cinco, tres. Yyy... 24 de agosto del 66. Ok. ¿Y tu número de teléfono sigue siendo nueve, cinco, uno, ocho, cero, siete, cincuenta y cuatro, cero, tres? Mmm. Sí. Ok, gracias. Y tengo tu primer nombre, pero con una s, griegon forever, arroba, guilla- yahoo.com. ¿Eso es correcto? Eh... Claudi. Sí. Ajá, sí. Claudi, bien abajo, Yahoo punto com, sí, es mi correo. Ok, gracias. Y parece que ya no calificas para hacer cambios en la cobertura. Mmm. Ya pasó los días de la inscripción abierta del Partners Personal, que fue el 25. ¡Ay! Pero de todas maneras yo tengo, yo tengo cobertura, sigo con la misma cobertura? Sí, sigues con la misma cobert-- cobertura. Ahorita tienes cobertura y tienes el MS Enhanced. ¿Y qué es eso? Para empleado y para esposo. ¡Ah! Es uno de los planes médicos. Ajá. Eh... O sea que mi esposo también está. Sí, señora. Él está como un dependiente. Ahm... Daniel Tovar. Ajá. Sí, Daniel Tovar. Lo conozco. Sí, señora. So, tienes cobertura activa, tienes el plan MS Enhanced que cubre la parte preventiva y también cubre algunos servicios para visitas al hospital y tienes a tu esposo como él depende. Ah, bueno. Ah, bueno. Entonces, me toca llamar hasta el otro año. Correcto. Sí, porque está bajo esa excepción ciento veinticinco. Ajá. Ah, bueno. Ah, bueno, hija. Entonces, te volveré a llamar el otro año. Ok, está bien. Ok, ok. Que tengas un buen día. No sé si tengas- Cualquier otra pregunta. De nada. No, era nomás eso. Ah, de esa manera, muchísimas gracias y feliz día también para ti. Tú también. Gracias. Bien, gracias. Bye.

### Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Thank you for calling Benefits in a Card. My name is Stephanie. How can I assist you?

Speaker speaker\_2: Hi, do you speak Spanish?

Speaker speaker\_1: Sí, señora, yo hablo español. ¿Cómo te puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Le quiero hacer una pregunta. Lo que pasa es que yo estoy afiliada con Partners-

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Aaa... un servicio de salud y quería saber si podía cambiarme.

Speaker speaker\_1: ¿Cambiar el plan?

Speaker speaker\_2: Ajá, sí.

Speaker speaker\_1: Ok, ahm... Me tengo que meter a tu cuenta para ver si calificas para esos cambios. ¿Dijiste que trabajas con Partners?

Speaker speaker\_2: Sí, con Partners.

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

Speaker speaker\_2: Setenta, veintitrés.

Speaker speaker\_1: ¿Sesenta, veintitrés?

Speaker speaker\_2: Siete, cero, dos, tres.

Speaker speaker\_1: Setenta. Ok, gracias. Y me das tu nombre completo, por favor.

Speaker speaker\_2: Claudia Castillo.

Speaker speaker\_1: Gracias. Y por cuestiones de seguridad, Claudia, ¿me puedes verificar tu dirección completa y también tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: Mmm. Veinticuatro, uno, uno, cinco Cottonwood Avenue, apartamento Q doscientos, Moreno Valley, California, nueve, dos, cinco, cinco, tres. Yyy... 24 de agosto del 66.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Y tu número de teléfono sigue siendo nueve, cinco, uno, ocho, cero, siete, cincuenta y cuatro, cero, tres?

Speaker speaker\_2: Mmm. Sí.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias. Y tengo tu primer nombre, pero con una s, griegon forever, arroba, guilla- yahoo.com. ¿Eso es correcto?

Speaker speaker\_2: Eh... Claudi.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Ajá, sí. Claudi, bien abajo, Yahoo punto com, sí, es mi correo.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias. Y parece que ya no calificas para hacer cambios en la cobertura.

Speaker speaker\_2: Mmm.

Speaker speaker\_1: Ya pasó los días de la inscripción abierta del Partners Personal, que fue el 25.

Speaker speaker\_2: ¡Ay! Pero de todas maneras yo tengo, yo tengo cobertura, sigo con la misma cobertura?

Speaker speaker\_1: Sí, sigues con la misma cobert-- cobertura. Ahorita tienes cobertura y tienes el MS Enhanced.

Speaker speaker\_2: ¿Y qué es eso?

Speaker speaker\_1: Para empleado y para esposo.

Speaker speaker\_2: ¡Ah!

Speaker speaker\_1: Es uno de los planes médicos.

Speaker speaker\_2: Ajá. Eh... O sea que mi esposo también está.

Speaker speaker\_1: Sí, señora. Él está como un depende. Ahm... Daniel Tovar.

Speaker speaker\_2: Ajá. Sí, Daniel Tovar. Lo conozco .

Speaker speaker\_1: Sí, señora. So, tienes cobertura activa, tienes el plan MS Enhanced que cubre la parte preventiva y también cubre algunos servicios para visitas al hospital y tienes a tu esposo como él depende.

Speaker speaker\_2: Ah, bueno. Ah, bueno. Entonces, me toca llamar hasta el otro año.

Speaker speaker\_1: Correcto. Sí, porque está bajo esa excepción ciento veinticinco.

Speaker speaker\_2: Ajá. Ah, bueno. Ah, bueno, hija. Entonces, te volveré a llamar el otro año .

Speaker speaker\_1: Ok, está bien.

Speaker speaker\_2: Ok, ok.

Speaker speaker\_1: Que tengas un buen día. No sé si tengas- Cualquier otra pregunta. De nada.

Speaker speaker\_2: No, era nomás eso. Ah, de esa manera, muchísimas gracias y feliz día también para ti.

Speaker speaker\_1: Tú también. Gracias.

Speaker speaker\_2: Bien, gracias. Bye.