

# **Transcript: Franchesca**

## **Baez-5223308869976064-6703131496759296**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Llamando a Benefits in a Card. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir? Hola, Francesca. Eh, ¿llama al seguro? No, señor. Está llamando a los administradores de la aseguranza médica de las agencias de empleo, pero no somos la aseguranza. Ah, ok. Es que yo, yo ahorita... mmm, toy en... O sea, quiero saber si yo tengo seguro. ¿Con qué agencia temporal usted trabaja? Con Surgent. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Cero, uno, nueve, siete. ¿Cero, uno, cero, siete? No, cero, uno, nueve, siete. Y su apellido, una vez más. Urdaneta. ¿Tiene algún otro apellido? Urdaneta Sánchez. Por motivos de seguridad, ¿podría, por favor, verificar su dirección y su fecha de nacimiento? Eh, 24 de mayo de 1999. Eh, es el area en Calumet, mi dirección, Chicago, Illinois. ¿Disculpe? Calumet, Chicago, Illinois. Necesito la dirección correctamente, señor, como le aparece en las cartas que le llegan a casa. Ah, ya, ya. Ya se lo digo Ya sé, un momento, que lo anoto. Ok. Voy a buscar el cheque. Es en veintiséis, cuatro, uno. Eh, es en Calumet Avenue. Nos otorgó un número para comunicarnos con usted. Sería el número telefónico ocho, siete, dos, tres, seis, ocho, nueve, tres, ocho, cero. Sí. Y tenemos su correo electrónico como sutranuno@gmail.com. Sí. Sí, señor Urdaneta, tienen todavía la cobertura activa desde octubre veintiocho. Ok. Eh, disculpe que le haga esa pregunta, es que yo no sé cómo funciona eso del seguro. Lo que pasa es que yo quiero hacerme unos exámenes. Entonces, no sé cómo sería, a dónde tengo que ir o cómo, cómo funciona eso. Eso también va a depender... del tipo de examen que usted se va a hacer, porque ese plan que surge automáticamente, escribe: "Sus empleados", solamente es preventivo. Solo que el plan le vendría cubriendo-- vendrían solamente siendo sus servicios. Eso vendría siendo como el físico que uno se hace anualmente, las detecciones de la sangre, como la presión de sangre, deficiencia de hierro, consultas para unas dietas saludables o evadir los rayos UV del sol, vacunas preventivas como la de la influenza, varicela o tetanus, al igual que vendría también cubriendo sus medicamentos genéticos preventivos como estatinas y vitaminas. Y también requiere red. Yo le puedo dar el número del Multiplan Network que viene siendo los que tienen la lista de quiénes están dentro de esa red. Lo único vendría siendo lo siguiente: no le puedo verificar si los exámenes que usted se va a hacer estarían o no estarían cubiertos bajo este plan. Yo me quiero hacer unos exámenes de transmisión sexual. Yo no le sabría decir si eso estaría cubierto o no, se tendría que hablar con la compañía de la aseguranza. Eh... Un momento. Si quiere, le puedo dar ambos números. Sí, por fa. Anda el teléfono. ¿Disculpe? Mira que estoy buscando dónde lo anoto. Ok. ¿Cómo es el número? El número de la compañía de la aseguranza vendría siendo ochocientos... Ajá. Ocho, tres, tres- Ok. Cuarenta y dos, noventa y seis. El otro sería... ¿Dígame? Eh, ¿esos son los números? Ese es el único número, el de la aseguranza. Entonces, el otro que usted llamaría para ver cuáles son las clínicas y doctores que estén

dentro de esa red de ellos. Ok. Es ochocientos... Ajá. Cuatro, cinco, siete. Ok. Catorce, cero, tres. ¿A cuál llamaría el primero, me conseja? Yo diría que el primero que le di para ver si esos exámenes específicamente estarían cubiertos. Si le dicen que sí, entonces llama al segundo para ver cuáles son las clínicas cerca de su área que están dentro de la red para usted ir a hacérselo. Ok, Ana, muchas gracias. De nada. ¿Alguna otra cosa en la cual lo puedo asistir? No, muchas gracias, es todo. Espero que tenga muy buen día. Gracias por llamar a Benefits in a Card.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Llamando a Benefits in a Card. Mi nombre es Francesca. ¿Cómo le puedo asistir?

Speaker speaker\_2: Hola, Francesca. Eh, ¿llama al seguro?

Speaker speaker\_1: No, señor. Está llamando a los administradores de la aseguranza médica de las agencias de empleo, pero no somos la aseguranza.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. Es que yo, yo ahorita... mmm, toy en... O sea, quiero saber si yo tengo seguro.

Speaker speaker\_1: ¿Con qué agencia temporal usted trabaja?

Speaker speaker\_2: Con Surgent.

Speaker speaker\_1: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Cero, uno, nueve, siete.

Speaker speaker\_1: ¿Cero, uno, cero, siete?

Speaker speaker\_2: No, cero, uno, nueve, siete.

Speaker speaker\_1: Y su apellido, una vez más.

Speaker speaker\_2: Urdaneta.

Speaker speaker\_1: ¿Tiene algún otro apellido?

Speaker speaker\_2: Urdaneta Sánchez.

Speaker speaker\_1: Por motivos de seguridad, ¿podría, por favor, verificar su dirección y su fecha de nacimiento?

Speaker speaker\_2: Eh, 24 de mayo de 1999. Eh, es el area en Calumet, mi dirección, Chicago, Illinois.

Speaker speaker\_1: ¿Disculpe?

Speaker speaker\_2: Calumet, Chicago, Illinois.

Speaker speaker\_1: Necesito la dirección correctamente, señor, como le aparece en las cartas que le llegan a casa.

Speaker speaker\_2: Ah, ya, ya. Ya se lo digo Ya sé, un momento, que lo anoto.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Voy a buscar el cheque. Es en veintiséis, cuatro, uno. Eh, es en Calumet Avenue.

Speaker speaker\_1: Nos otorgó un número para comunicarnos con usted. Sería el número telefónico ocho, siete, dos, tres, seis, ocho, nueve, tres, ocho, cero.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Y tenemos su correo electrónico como sutranuno@gmail.com.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Sí, señor Urdaneta, tienen todavía la cobertura activa desde octubre veintiocho.

Speaker speaker\_2: Ok. Eh, disculpe que le haga esa pregunta, es que yo no sé cómo funciona eso del seguro. Lo que pasa es que yo quiero hacerme unos exámenes. Entonces, no sé cómo sería, a dónde tengo que ir o cómo, cómo funciona eso.

Speaker speaker\_1: Eso también va a depender... del tipo de examen que usted se va a hacer, porque ese plan que surge automáticamente, escribe: "Sus empleados", solamente es preventivo. Solo que el plan le vendría cubriendo-- vendrían solamente siendo sus servicios. Eso vendría siendo como el físico que uno se hace anualmente, las detecciones de la sangre, como la presión de sangre, deficiencia de hierro, consultas para unas dietas saludables o evadir los rayos UV del sol, vacunas preventivas como la de la influenza, varicela o tetanus, al igual que vendría también cubriendo sus medicamentos genéticos preventivos como estatinas y vitaminas. Y también requiere red. Yo le puedo dar el número del Multiplan Network que viene siendo los que tienen la lista de quiénes están dentro de esa red. Lo único vendría siendo lo siguiente: no le puedo verificar si los exámenes que usted se va a hacer estarían o no estarían cubiertos bajo este plan.

Speaker speaker\_2: Yo me quiero hacer unos exámenes de transmisión sexual.

Speaker speaker\_1: Yo no le sabría decir si eso estaría cubierto o no, se tendría que hablar con la compañía de la aseguranza.

Speaker speaker\_2: Eh... Un momento.

Speaker speaker\_1: Si quiere, le puedo dar ambos números.

Speaker speaker\_2: Sí, por fa. Anda el teléfono.

Speaker speaker\_1: ¿Disculpe?

Speaker speaker\_2: Mira que estoy buscando dónde lo anoto.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: ¿Cómo es el número?

Speaker speaker\_1: El número de la compañía de la aseguranza vendría siendo ochocientos...

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Ocho, tres, tres-

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Cuarenta y dos, noventa y seis.

Speaker speaker\_2: El otro sería...

Speaker speaker\_1: ¿Dígame?

Speaker speaker\_2: Eh, ¿esos son los números?

Speaker speaker\_1: Ese es el único número, el de la aseguranza. Entonces, el otro que usted llamaría para ver cuáles son las clínicas y doctores que estén dentro de esa red de ellos.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Es ochocientos...

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Cuatro, cinco, siete.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Catorce, cero, tres.

Speaker speaker\_2: ¿A cuál llamaría el primero, me conseja?

Speaker speaker\_1: Yo diría que el primero que le di para ver si esos exámenes específicamente estarían cubiertos. Si le dicen que sí, entonces llama al segundo para ver cuáles son las clínicas cerca de su área que están dentro de la red para usted ir a hacérselo.

Speaker speaker\_2: Ok, Ana, muchas gracias.

Speaker speaker\_1: De nada. ¿Alguna otra cosa en la cual lo puedo asistir?

Speaker speaker\_2: No, muchas gracias, es todo.

Speaker speaker\_1: Espero que tenga muy buen día. Gracias por llamar a Benefits in a Card.