

## Transcript: Franchesca

**Baez-6315161187172352-5584098731147264**

### Full Transcript

¿En qué está-- en qué le puedo asistir? Sí, buenos, buenos días. Eh, mi nombre es Lisa Esquivel. Eh, am-- tengo aseguranza social y es-- pero hace dos días fui al doctor y me aparece que mi aseguranza no está... n-- mi tarjeta que tengo no está, ah, activa, no está disponible ya. Ok, veamos cuál es el estado de su cuenta. ¿Con qué agencia temporal trabaja? Con la W-- Wells Fargo. ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Espera, de-- déjeme a, a, acordarme bien en, en, en este caso. Es... ¿9574? Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento. Es, es 1548 Highwo-- Highway, Emerton, Emerton, Georgia. Eh, ah... Mi fecha de nacimiento es octubre, octubre 4 de 1979. Te enviamos un número de comunicación, siete, cero, seis, cinco, seis-- siete, cinco, ocho, once. Sí. Y tenemos su correo electrónico como lisaequibel21@gmail.com. Sí. No, no sé si usted podría enviar, eh... enviarme una tarjeta propia al correo electrónico para yo comprobar que mi aseguranza está activa. Teniendo la tarjeta no compraría nada, señora. Yo se la puedo enviar si usted quiere, pero eso no sería prueba de que usted-- su cuenta está o no está activa. Eso es simplemente una copia de la tarjeta de beneficio. Pero sí está activa mi cuenta, ¿no? Antes de responder esa pregunta, señora, ¿qué tipo de hospital usted fue? ¿Es un hospital, una clínica, emergencias, urgencias? Una clínica. Ok. Desde que la cobertura ha estado activa, es el único momento que usted tuvo un lap donde no estuvo activa, fue el año pasado al principio, pero usted ha estado al día desde que el año comenzó. Ahora, la pregunta primordial: ¿usted se aseguró de ir a un lugar que estuviera dentro de la red de su plan? No, aparte que también se me perdió la tarjeta. Pero eso que tiene es el plan médico preventivo, tiene requisito de red. Si usted va a una clínica o un doctor que no esté en la red, no le van a cubrir los servicios porque tiene requisito de red. Ok. Eh, lo que quiero es que si me puede mandar alguna copia de una tarjeta a... o mi mem-- member ID para directamente presentarla, porque normalmente se me perdió, entonces no tengo otra forma. Lo único que estaba ahí era lo que estaba en el recibo ya de hace tiempo. Entonces, ¿me podría...? No he recibido yo una tarjeta ni nada, es más, la primera visita que hice sí vi una, una tarjeta y esa fue la primera perdida. Por favor- Dice, yo le voy a enviar una entonces digital. Ajá. Las tarjetas de beneficio no la envían a menos de que usted no la pida. Cuando usted se hace activa, solamente le envían una, pero solamente es esa, no viene siendo como... las de banco que usualmente a uno le dan una y cada año las-- cuando se expiran y ellas no se expiran, se queda con la misma si tiene la misma póliza. Ok, ok. Sí, sí, está bien. Entonces, si quiere que me mande una a mi, a mi buzón y me lo ma-- ¿me puede mandar alguna por correo, no sé, por, ah, email? Sí, señora, le mandé ya uno por correo electrónico y ahora estoy poniendo el pedido para que le manden otra casa. Ok, sí, está bien. ¿Ok? Además de poner la orden para esa tarjeta y enviarle la digital, ¿hay alguna otra cosa en la que le pueda asistir? Eso es todo, muchísimas gracias. Entendido. Acuérdesse en el futuro que su cuenta,

la que tiene, es solamente del plan médico preventivo. Solamente le estaría cubriendo los servicios que son preventivos y tiene que asegurarse que esté dentro de red para que sea cubierto. Sí, está bien. Muchas gracias. Que tenga buen día. Gracias, muy amable. Un placer.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: ¿En qué está-- en qué le puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Sí, buenos, buenos días. Eh, mi nombre es Lisa Esquivel. Eh, am-- tengo aseguranza social y es-- pero hace dos días fui al doctor y me aparece que mi aseguranza no está... n-- mi tarjeta que tengo no está, ah, activa, no está disponible ya.

Speaker speaker\_0: Ok, veamos cuál es el estado de su cuenta. ¿Con qué agencia temporal trabaja?

Speaker speaker\_1: Con la W-- Wells Fargo.

Speaker speaker\_0: ¿Cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_1: Espera, de-- déjeme a, a, acordarme bien en, en, en este caso. Es... ¿9574?

Speaker speaker\_0: Por favor, verifique su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: Es, es 1548 Highwo-- Highway, Emerton, Emerton, Georgia. Eh, ah... Mi fecha de nacimiento es octubre, octubre 4 de 1979.

Speaker speaker\_0: Te enviamos un número de comunicación, siete, cero, seis, cinco, seis-- siete, cinco, ocho, once.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Y tenemos su correo electrónico como lisaequibel21@gmail.com.

Speaker speaker\_1: Sí. No, no sé si usted podría enviar, eh... enviarme una tarjeta propia al correo electrónico para yo comprobar que mi aseguranza está activa.

Speaker speaker\_0: Teniendo la tarjeta no compraría nada, señora. Yo se la puedo enviar si usted quiere, pero eso no sería prueba de que usted-- su cuenta está o no está activa. Eso es simplemente una copia de la tarjeta de beneficio.

Speaker speaker\_1: Pero sí está activa mi cuenta, ¿no?

Speaker speaker\_0: Antes de responder esa pregunta, señora, ¿qué tipo de hospital usted fue? ¿Es un hospital, una clínica, emergencias, urgencias?

Speaker speaker\_1: Una clínica.

Speaker speaker\_0: Ok. Desde que la cobertura ha estado activa, es el único momento que usted tuvo un lap donde no estuvo activa, fue el año pasado al principio, pero usted ha

estado al día desde que el año comenzó. Ahora, la pregunta primordial: ¿usted se aseguró de ir a un lugar que estuviera dentro de la red de su plan?

Speaker speaker\_1: No, aparte que también se me perdió la tarjeta.

Speaker speaker\_0: Pero eso que tiene es el plan médico preventivo, tiene requisito de red. Si usted va a una clínica o un doctor que no esté en la red, no le van a cubrir los servicios porque tiene requisito de red.

Speaker speaker\_1: Ok . Eh, lo que quiero es que si me puede mandar alguna copia de una tarjeta a... o mi mem-- member ID para directamente presentarla, porque normalmente se me perdió, entonces no tengo otra forma. Lo único que estaba ahí era lo que estaba en el recibo ya de hace tiempo. Entonces, ¿me podría...? No he recibido yo una tarjeta ni nada, es más, la primera visita que hice sí vi una, una tarjeta y esa fue la primera perdida. Por favor-

Speaker speaker\_0: Dice, yo le voy a enviar una entonces digital.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Las tarjetas de beneficio no la envían a menos de que usted no la pida. Cuando usted se hace activa, solamente le envían una, pero solamente es esa, no viene siendo como... las de banco que usualmente a uno le dan una y cada año las-- cuando se expiran y ellas no se expiran, se queda con la misma si tiene la misma póliza.

Speaker speaker\_1: Ok, ok. Sí, sí, está bien. Entonces, si quiere que me mande una a mi, a mi buzón y me lo ma-- ¿me puede mandar alguna por correo, no sé, por, ah, email?

Speaker speaker\_0: Sí, señora, le mandé ya uno por correo electrónico y ahora estoy poniendo el pedido para que le manden otra casa.

Speaker speaker\_1: Ok, sí, está bien.

Speaker speaker\_0: ¿Ok? Además de poner la orden para esa tarjeta y enviarle la digital, ¿hay alguna otra cosa en la que le pueda asistir?

Speaker speaker\_1: Eso es todo, muchísimas gracias.

Speaker speaker\_0: Entendido. Acuérdesse en el futuro que su cuenta, la que tiene, es solamente del plan médico preventivo. Solamente le estaría cubriendo los servicios que son preventivos y tiene que asegurarse que esté dentro de red para que sea cubierto.

Speaker speaker\_1: Sí, está bien. Muchas gracias.

Speaker speaker\_0: Que tenga buen día.

Speaker speaker\_1: Gracias, muy amable.

Speaker speaker\_0: Un placer.