

## Transcript: Pearl

**Rojas-6448133664325632-6563317271674880**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. . . . Si, nomás quería confirmar. Aquí ya recibimos inscripción, pero dice que- Ajá. ... -ingiendo, ah, cobertura para empleado más familia. ¿Lo cubra para, para usted, su pareja y la, y la niña o nomás para usted y la niña? Pues como-- pues que lo que tengo entendido que es, es, son-- ustedes son una nueva aseguranza, ¿no? O cómo, cómo, cómo- Sí, somos los nuevos administradores. Ajá. ¿Y esta aseguranza es la que tenía Delcar antes? No, esta es otra compañía, este es otro-- son otros, ah, aseguradores y nosotros somos los nuevos administradores. Ya esto es una cuenta aparte de lo que usted tenía antes. Sí, sí. Pero ahorita es con SST, ¿verdad? Sí, es, es pu-- de parte de SST, ah, pero es otra compañía, ya no es-- son los mismos compañías que usaba usted antes. Por eso estamos verificando si su co-- su plan dental y médico lo quiere para usted y su familia, porque así lo tenemos aquí en el sistema o nomás es para usted y su hija. El, el, el, el, el plan de qué, perdón? Dental-Médico. Y médico. Ajá. Ah, el del médico. El dental no lo voy a poner. Ok, no quiere el plan dental. Y el plan médico, ¿sí lo quiere para usted y su familia o nomás usted y la niña? Pa la familia. ¿Cuánto sale ese? Sí, para usted y su familia son cincuenta y siete dólares con cincuenta y ocho centavos se-- a la semana. Pero usted también tiene visibilidad a corto plazo. Ajá. Visibilidad a corto plazo, ¿verdad? Sí, los dos planes juntos serían sesenta y un dólares con setenta y ocho centavos a la semana. Ok. Y esta-- las aseguranzas America, pues, ¿qué es lo que cubre? Ah, cubre var-- vas-- hace varios diferentes, ah, servicios. Si gusta, yo le puedo mandar una copia de la guía de beneficio y ahí le explica qué cubre su plan. Ajá. Sí, porque por dep-- ocupo saber yo, pues, qué son reducible y el reducible que me-- que, que tengo que me están cobrando y todo eso para ver la aseguranza. Como es otra aseguranza diferente, ocupó saber qué- Sí, pues ese plan-- Qué es lo que... Sí, ese plan no tiene- Porque es que ya me- Ni copagos. ¿No, no hay reducibles? No, ni reducibles ni copagos. O sea, si yo-- y si yo lle-- llevo a ir al hospital o algo, no pago ningún reducible. Ningún de esos. Pero solamente cubren hasta una cierta cantidad y luego usted es responsable por lo demás. ¿Hasta qué cierta cantidad cubre? Mmm, sí, sí. Por e- Permítame . Como si usted está... Ay, beneficios de admisión al hospital. El aseguranza cubre hasta... Permítame. Así. Cubren hasta quinientos dólares al día por un día. Si usted-- le cubren cincuenta dólares al día por treinta días. Ya después de esas cantidades, usted es responsable del-- por lo demás. Mhm. ¿So, cobran nomás cincuenta dólares al día? ¿Y es lo que cobra el hospital, cincuenta dólares al día? No, no sé cuánto cobrarían. Sí, es verdad, pues, o sea, no. No, no, no, no. Mmm. No creo yo que cobren cincuenta dólares al día el hospital. No, no, tampoco creo, pero es lo que cobra el aseguranza y usted es responsable de lo-- por lo demás. . ¿Y vacunas y eso cubre? Ah, vacunas. Mmm, no. O sea, vacunas y citas al doctor. Como tengo una recién nacida, so voy a tener que estar yendo... Voy a tener

que estar yendo a la-- a las salas, a las citas del doctor y eso. Si no, si no me va a cubrir, pues pa qué lo... No, no, no, no, no me sirve de nada. En cuestión de o-- en cuestión de oficina del médico, le cubren cincuenta dólares al día por, por cuatro días al año. O sea, cuatro veces puede ir al médico- Mi niña al año. Porque pues es una recién nacida y, pues, a veces van en una semana. Sí. Sí, porque pues se me hace que no-- es que como, como es otra aseguranza, por eso no... Ah. Y, y usted, pues, como le digo, le puedo mandar el guía de beneficio, lo que puedo hacer es no hacer ningún cambio. Puedo dejar la cuenta como la tenía y puede usted ver el, el bene-- el guía de beneficio que le voy a mandar y ya pues usted escoge el plan que más le guste o si no le conviene, pues tienen hasta el treinta de este mes... bueno, hasta el treinta de este mes para agregar algún plan y pues se puede cancelar al, al día que usted quiera, entonces, si quiere puede ver los planes, ver si quiere agregar algo o cambiar el plan y si no, pues igual puede llamar a cancelar. Sí, pero pues que ya-- como ya me han mandado eso, pero eso no, no, no me entiende nada de... Como eso es lo que digo. Bueno, si voy al hospital son cincuenta dólares y nomás me cubre cuatro veces al año con-- para mi niña que vaya a, a, a ver al doctor, ¿verdad? Como quiera mándemelo, pero pos... cualquier cosa, yo puedo cancelar la aseguranza. Okay, muy bien, yo se lo mando. Va a venir de [info@benefitedcard.com](mailto:info@benefitedcard.com). Le debe de llegar a su correo principal- ¿Y cómo se llama la aseguranza esta ahora? Ah, el plan médico está bajo un, una compañía que se llama American Public Life. APL. APL, American Public Life. ¿Y esta no es la que tenía antes la Belcan? No, no estoy segura. No sé de la otra compañía. Sí, porque la otra compañía que tenía no servía nada la aseguranza. Y sí va a ser la misma, esta me imagino que va a ser la misma. Pero bueno, como quiera mándeme eso y yo me checo... Pero o-o-a-horita sí está mi niña asegurada, ¿verdad? Ah... Sí, ahorita tiene la cobertura actual. Es nomás cuestión de poner su información en la sistema, ah, pero sí, sí está-- Permítame. Sí, está en proceso. O sea, ya recibo la inscripción, es más, es cuestión de procesarlo. Ok. Y-y-y como ahorita mi nieta tiene cita la próxima semana, ya no voy a poder usar la otra aseguranza. ¿Cómo voy a--? Para meterla con usted, porque me la van a pedir. Sí, ella ahorita ya no más estamos esperando que su agencia empiece a hacer las deducciones para que su cobertura esté activa. Entonces, ¿la otra está funcionando todavía? No, se tuviera que hablar usted con ellos a averiguar si está activa todavía. Pues o sea, ustedes son los que están ahí con ellos hablando. No, nosotros somos otra compañía aparte. Su aseguranza anterior es aparte. Por eso, pero, o sea, ustedes son los que se están comunicando para hacer transfer todo con ustedes, ¿no? Es en cuestión de los planes, para asegurar que los planes que lo van a inscribir en nuestra compañía sean casi iguales o parecidas a las que tenía antes, pero en cuestión de si la cobertura está activa, si usted todavía puede usar tarjetas, no nos dan esa información, no la tenemos. Ok. ¿Y hasta cuándo usted me va a mandar la tarjeta? El fin de la semana después de la primera deducción. Por eso digo, pero ahorita ustedes no me están cubriendo nada. Ahorita no está activo con nosotros, no. Ah, va. Entonces, ahorita... La cobertura la tienes para usted y su familia, pero a mí nomás me dio la información de su hija. ¿Guste que agregue también su esposa o va a esperar a ver si va a querer la aseguranza en su total o cómo guste? Pues eso es lo que no entiendo. O sea, yo la otra aseguranza tenía yo, mi esposa, mi hijo y agregué mi nueva niña. Sí, porque ahorita no tenemos ningún dependiente así- O sea, por eso... Que usted tiene el plan. Es lo que le estoy preguntando. Si ustedes no se están comunicando con la otra aseguranza que tenía antes yo para que les pasara toda la información que yo tenía. Porque esa es toda mi familia, o sea,

era yo, mi esposa, mi niño y esta niña que tuvo recién nacida. Puede ser que aún no hayan metido todos los datos en cuestión de los dependientes, porque de hecho hoy es cuando llegó la inscripción. Puede ser que los dependientes vengan a llegar después. No estoy segura cómo están haciéndose parte, porque igual estamos apenas transferiendo la información- Entonces... No es cuestión de que pues la comunicación o que no-- es como dice usted, es cuestión de que nos están mandando todos los datos y puede ser que los otros datos que tenían aún no han llegado. Por eso quería confirmar, como usted nomás me dijo que quería agregar la niña, quería confirmar si la aseguranza que nos-- los datos que nos mandaron sí son que es para usted y su familia o si nomás es para la niña que usted me avisó. No, pues para mi esposa, mi otro hijo y la niña. Bueno, yo le mandé la guía de beneficio. Yo voy a cuad-- ah, mandarle un correo electrónico a mi oficina principal a ver cómo es el proceso de qué están haciendo, si la información va a traspasar o si vamos a agregarlo manualmente. Igual, como le digo, tiene hasta el 30 de este mes para cuadrar toda la información. Yo me estoy encargando de su cuenta, pues es algo que hiciera yo. Si es que la información no viene automáticamente, entonces, yo aquí lo hiciera, ya que estoy en su cuenta viendo lo de la niña. Cualquier cosa, yo le aviso, le marco y si usted después de ver la guía y no quiere la aseguranza y aún yo no le he marcado nos puede llamar y podemos cancelar la cobertura, sea cual sea la agente que le toca. Ok, está bien. Muchas gracias por atender mi llamada, que tenga buen día. Hágale

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: .

Speaker speaker\_2: .

Speaker speaker\_1: .

Speaker speaker\_2: .

Speaker speaker\_1: Sí, nomás quería confirmar. Aquí ya recibimos inscripción, pero dice que-

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: ... -ingiendo, ah, cobertura para empleado más familia. ¿Lo cubra para, para usted, su pareja y la, y la niña o nomás para usted y la niña?

Speaker speaker\_2: Pues como-- pues que lo que tengo entendido que es, es, son-- ustedes son una nueva aseguranza, ¿no? O cómo, cómo, cómo-

Speaker speaker\_1: Sí, somos los nuevos administradores.

Speaker speaker\_2: Ajá. ¿Y esta aseguranza es la que tenía Delcar antes?

Speaker speaker\_1: No, esta es otra compañía, este es otro-- son otros, ah, aseguradores y nosotros somos los nuevos administradores. Ya esto es una cuenta aparte de lo que usted tenía antes.

Speaker speaker\_2: Sí, sí. Pero ahorita es con SST, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, es, es pu-- de parte de SST, ah, pero es otra compañía, ya no es-- son los mismos compañías que usaba usted antes. Por eso estamos verificando si su co-- su plan dental y médico lo quiere para usted y su familia, porque así lo tenemos aquí en el sistema o nomás es para usted y su hija.

Speaker speaker\_2: El, el, el, el, el plan de qué, perdón?

Speaker speaker\_1: Dental-

Speaker speaker\_2: Médico.

Speaker speaker\_1: Y médico.

Speaker speaker\_2: Ajá. Ah, el del médico. El dental no lo voy a poner.

Speaker speaker\_1: Ok, no quiere el plan dental. Y el plan médico, ¿sí lo quiere para usted y su familia o nomás usted y la niña?

Speaker speaker\_2: Pa la familia. ¿Cuánto sale ese?

Speaker speaker\_1: Sí, para usted y su familia son cincuenta y siete dólares con cincuenta y ocho centavos se-- a la semana. Pero usted también tiene visibilidad a corto plazo.

Speaker speaker\_2: Ajá. Visibilidad a corto plazo, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, los dos planes juntos serían sesenta y un dólares con setenta y ocho centavos a la semana.

Speaker speaker\_2: Ok. Y esta-- las aseguranzas America, pues, ¿qué es lo que cubre?

Speaker speaker\_1: Ah, cubre var-- vas-- hace varios diferentes, ah, servicios. Si gusta, yo le puedo mandar una copia de la guía de beneficio y ahí le explica qué cubre su plan.

Speaker speaker\_2: Ajá. Sí, porque por dep-- ocupo saber yo, pues, qué son reducible y el reducible que me-- que, que tengo que me están cobrando y todo eso para ver la aseguranza. Como es otra aseguranza diferente, ocupó saber qué-

Speaker speaker\_1: Sí, pues ese plan--

Speaker speaker\_2: Qué es lo que...

Speaker speaker\_1: Sí, ese plan no tiene-

Speaker speaker\_2: Porque es que ya me-

Speaker speaker\_1: Ni copagos.

Speaker speaker\_2: ¿No, no hay reducibles?

Speaker speaker\_1: No, ni reducibles ni copagos.

Speaker speaker\_2: O sea, si yo-- y si yo lle-- llego a ir al hospital o algo, no pago ningún reducible.

Speaker speaker\_1: Ningún de esos. Pero solamente cubren hasta una cierta cantidad y luego usted es responsable por lo demás.

Speaker speaker\_2: ¿Hasta qué cierta cantidad cubre?

Speaker speaker\_1: Mmm, sí, sí. Por e- Permítame . Como si usted está... Ay, beneficios de admisión al hospital. El asegurado cubre hasta... Permítame. Así. Cubren hasta quinientos dólares al día por un día. Si usted-- le cubren cincuenta dólares al día por treinta días. Ya después de esas cantidades, usted es responsable del-- por lo demás.

Speaker speaker\_2: Mhm. ¿So, cobran nomás cincuenta dólares al día? ¿Y es lo que cobra el hospital, cincuenta dólares al día?

Speaker speaker\_1: No, no sé cuánto cobrarían.

Speaker speaker\_2: Sí, es verdad, pues, o sea, no. No, no, no, no.

Speaker speaker\_1: Mmm.

Speaker speaker\_2: No creo yo que cobren cincuenta dólares al día el hospital.

Speaker speaker\_1: No, no, tampoco creo, pero es lo que cobra el asegurado y usted es responsable de lo-- por lo demás.

Speaker speaker\_2: . ¿Y vacunas y eso cubre?

Speaker speaker\_1: Ah, vacunas. Mmm, no.

Speaker speaker\_2: O sea, vacunas y citas al doctor. Como tengo una recién nacida, so voy a tener que estar yendo... Voy a tener que estar yendo a la-- a las salas, a las citas del doctor y eso. Si no, si no me va a cubrir, pues pa qué lo... No, no, no, no, no me sirve de nada.

Speaker speaker\_1: En cuestión de o-- en cuestión de oficina del médico, le cubren cincuenta dólares al día por, por cuatro días al año.

Speaker speaker\_2: O sea, cuatro veces puede ir al médico- Mi niña al año. Porque pues es una recién nacida y, pues, a veces van en una semana.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: Sí, porque pues se me hace que no-- es que como, como es otra asegurado, por eso no... Ah.

Speaker speaker\_1: Y, y usted, pues, como le digo, le puedo mandar el guía de beneficio, lo que puedo hacer es no hacer ningún cambio. Puedo dejar la cuenta como la tenía y puede usted ver el, el bene-- el guía de beneficio que le voy a mandar y ya pues usted escoge el plan que más le guste o si no le conviene, pues tienen hasta el treinta de este mes... bueno, hasta el treinta de este mes para agregar algún plan y pues se puede cancelar al, al día que

usted quiera, entonces, si quiere puede ver los planes, ver si quiere agregar algo o cambiar el plan y si no, pues igual puede llamar a cancelar.

Speaker speaker\_2: Sí, pero pues que ya-- como ya me han mandado eso, pero eso no, no, no me entiende nada de... Como eso es lo que digo. Bueno, si voy al hospital son cincuenta dólares y nomás me cubre cuatro veces al año con-- para mi niña que vaya a, a, a ver al doctor, ¿verdad? Como quiera mándemelo, pero pos... cualquier cosa, yo puedo cancelar la aseguranza.

Speaker speaker\_1: Okay, muy bien, yo se lo mando. Va a venir de info@benefitedcard.com. Le debe de llegar a su correo principal-

Speaker speaker\_2: ¿Y cómo se llama la aseguranza esta ahora?

Speaker speaker\_1: Ah, el plan médico está bajo un, una compañía que se llama American Public Life. APL.

Speaker speaker\_2: APL, American Public Life. ¿Y esta no es la que tenía antes la Belcan?

Speaker speaker\_1: No, no estoy segura. No sé de la otra compañía.

Speaker speaker\_2: Sí, porque la otra compañía que tenía no servía nada la aseguranza. Y sí va a ser la misma, esta me imagino que va a ser la misma. Pero bueno, como quiera mándeme eso y yo me checo... Pero o-o-a-horita sí está mi niña asegurada, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Ah... Sí, ahorita tiene la cobertura actual. Es nomás cuestión de poner su información en la sistema, ah, pero sí, sí está-- Permítame. Sí, está en proceso. O sea, ya recibo la inscripción, es más, es cuestión de procesarlo.

Speaker speaker\_2: Ok. Y-y-y como ahorita mi nieta tiene cita la próxima semana, ya no voy a poder usar la otra aseguranza. ¿Cómo voy a--? Para meterla con usted, porque me la van a pedir.

Speaker speaker\_1: Sí, ella ahorita ya no más estamos esperando que su agencia empiece a hacer las deducciones para que su cobertura esté activa.

Speaker speaker\_2: Entonces, ¿la otra está funcionando todavía?

Speaker speaker\_1: No, se tuviera que hablar usted con ellos a averiguar si está activa todavía.

Speaker speaker\_2: Pues o sea, ustedes son los que están ahí con ellos hablando.

Speaker speaker\_1: No, nosotros somos otra compañía aparte. Su aseguranza anterior es aparte.

Speaker speaker\_2: Por eso, pero, o sea, ustedes son los que se están comunicando para hacer transfer todo con ustedes, ¿no?

Speaker speaker\_1: Es en cuestión de los planes, para asegurar que los planes que lo van a inscribir en nuestra compañía sean casi iguales o parecidas a las que tenía antes, pero en cuestión de si la cobertura está activa, si usted todavía puede usar tarjetas, no nos dan esa

información, no la tenemos.

Speaker speaker\_2: Ok. ¿Y hasta cuándo usted me va a mandar la tarjeta?

Speaker speaker\_1: El fin de la semana después de la primera deducción.

Speaker speaker\_2: Por eso digo, pero ahorita ustedes no me están cubriendo nada.

Speaker speaker\_1: Ahorita no está activo con nosotros, no.

Speaker speaker\_2: Ah, va.

Speaker speaker\_1: Entonces, ahorita... La cobertura la tienes para usted y su familia, pero a mí nomás me dio la información de su hija. ¿Guste que agregue también su esposa o va a esperar a ver si va a querer la aseguranza en su total o cómo guste?

Speaker speaker\_2: Pues eso es lo que no entiendo. O sea, yo la otra aseguranza tenía yo, mi esposa, mi hijo y agregué mi nueva niña.

Speaker speaker\_1: Sí, porque ahorita no tenemos ningún dependiente así-

Speaker speaker\_2: O sea, por eso...

Speaker speaker\_1: Que usted tiene el plan.

Speaker speaker\_2: Es lo que le estoy preguntando. Si ustedes no se están comunicando con la otra aseguranza que tenía antes yo para que les pasara toda la información que yo tenía. Porque esa es toda mi familia, o sea, era yo, mi esposa, mi niño y esta niña que tuvo recién nacida.

Speaker speaker\_1: Puede ser que aún no hayan metido todos los datos en cuestión de los dependientes, porque de hecho hoy es cuando llegó la inscripción. Puede ser que los dependientes vengán a llegar después. No estoy segura cómo están haciéndose parte, porque igual estamos apenas transfiriendo la información-

Speaker speaker\_2: Entonces...

Speaker speaker\_1: No es cuestión de que pues la comunicación o que no-- es como dice usted, es cuestión de que nos están mandando todos los datos y puede ser que los otros datos que tenían aún no han llegado. Por eso quería confirmar, como usted nomás me dijo que quería agregar la niña, quería confirmar si la aseguranza que nos-- los datos que nos mandaron sí son que es para usted y su familia o si nomás es para la niña que usted me avisó.

Speaker speaker\_2: No, pues para mi esposa, mi otro hijo y la niña.

Speaker speaker\_1: Bueno, yo le mandé la guía de beneficio. Yo voy a cuad-- ah, mandarle un correo electrónico a mi oficina principal a ver cómo es el proceso de qué están haciendo, si la información va a traspasar o si vamos a agregarlo manualmente. Igual, como le digo, tiene hasta el 30 de este mes para cuadrar toda la información. Yo me estoy encargando de su cuenta, pues es algo que hiciera yo. Si es que la información no viene automáticamente, entonces, yo aquí lo hiciera, ya que estoy en su cuenta viendo lo de la niña. Cualquier cosa,

yo le aviso, le marco y si usted después de ver la guía y no quiere la aseguranza y aún yo no le he marcado nos puede llamar y podemos cancelar la cobertura, sea cual sea la agente que le toca.

Speaker speaker\_2: Ok, está bien.

Speaker speaker\_1: Muchas gracias por atender mi llamada, que tenga buen día.

Speaker speaker\_2: Hágale