

## Transcript: Estefania

**Acevedo-5465658789249024-4589023114346496**

### Full Transcript

Gracias por comunicarte con Personal ? . ¿Puedo asistir? Eh, buenas tardes. Es, eh... Le estoy llamando a la compañía Personal Partner. Partner Personal, eh... que me mandaron un mensaje para... para ver... la... como que... Es un mensaje con el que usted me mandaron para ver las opciones que tienen, que me pueden brindar de salud, atención médica y esas cosas. Okey. Eh... ¿Cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Seis, seis, dos, siete, ocho . Yo tengo... yo hice con usted el... lo de... dental, salud dental. Y entonces, quiero... a ver si... a ver qué ustedes me dicen de... qué me ofertan de seguro médico. Okey. Ah, ¿y cómo te llamas, perdón? Elianne Lazo... López. Okey, gracias. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Mi dirección es: cinco, trece, Winnet Square Cir, Duluth, GA, treinta, cero, noventa y seis. Y mi fecha de nacimiento es 03/24/1995. Okey. Seis, siete, ocho, cuatro, cinco, ocho, veinticinco, cero, tres es tu número. Cero, seis. Okey. Luego tengo tu primer nombre, lazolopez@gmail.com. ¿Eso sí es correcto? Okey, sí. Okey. So, permíteme... Okey, so, ahorita tienes uno en pendiente para el plan dental. Um, ¿querías agregar otro? De dental, no, seguro médico. Okey, so, ¿ya quieres quitar el dental o todavía lo quieres dejar ahí? Because- Sí, sí, lo quiero dejar. La ta-- la tarjeta me dijeron que me llegaba dentro de quince días. Okey. Am... ¿Ya sabes en qué plan te quieres inscribir o querías que te los explicara? También qui-- te puedo mandar- Sí, dígame, diga. Okey. También te puedo mandar el guía de beneficios a tu correo electrónico. So, ese guía te va a enseñar todos los precios de los planes que ellos ofrecen... y también te los-- te va a explicar qué servicios ofrecen en esos beneficios. So, si gustas, te lo puedo mandar a tu correo electrónico y ahorita te los explico. Okey. Okey. Te acabo de enviar a tu correo electrónico esa información. ¿Me puedes verificar que la has recibido, por favor? Sí, espérame un momentito. Es... em... No, no ha entrado. A ver. ¿Puedes checar tu bandeja de correos no deseados, por favor? El spam o el junk, porque a veces lo manda ahí. Aquí me sale: "Importante, guía de beneficios". Sí, ya lo tengo aquí. Okey. So, dependiendo cuántos planes elijas, cuáles sean, dependes mucho con cuánto te salga la deducción de tu cheque para los planes seleccionados. Um, el primer plan médico que te voy a explicar, ellos ofrecen cinco. De los cinco, este es el único que te ofrece el beneficio de cuidado preventivo, que sería una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, así como tu-- tus chequeos anuales. Am, y también te cubre visitas al doctor, si estás enferma, visitas al hospital, urgent care, sala de emergencias y hasta cirugías . Con este plan, si requiere que te mantengas en la red y solamente utilices sus proveedores preferidos para recibir cobertura. Am, y requiere que pagues co- ??? Y requieren. Tendrías un copago de diez dólares por visita. Para visitas de atención necesaria, tendrías que pagar un copago de cincuenta dólares por visita. Estarías limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familiar. Para visitas de atención de urgencias,

requiere un copago de sesenta dólares por visita. Y también estuvieras limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia. Tienes cobertura para los medicamentos preventivos con Aletra. Y para la opción de la farmacia tendrías un surtido de treinta días y requiere un copago de cinco dólares. Para la opción decidido por correo, tendrías un surtido de noventa días y, eh, y el copago coincide quince dólares. Tienes beneficios con los medicamentos, también con Pharmerville, que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares, dependiendo del medicamento genérico que sea. Y para los no genéricos te ofrecen un descuento. Este plan también incluye algo que se llama Virtual Urgent Care, que te da asistencia virtual con proveedores médicos y pagan una tarifa fija dependiendo para el servicio para el que vayas. Eh, entonces, serían cuarenta y tres dólares con setenta y seis todos los meses. No, todas las semanas. Son deducciones semanales de tu cheque. Ah, todas las semanas, cuarenta y tres con setenta y seis. Sí, cuarenta y tres con setenta y seis se estuvieran deduciendo del cheque semanalmente. No, no, no, entonces no. ¿no? No, no, entonces no. Ya, entonces, me quedo con el del seguro dental. Eh, déjame hacerte una preguntita, el seguro dental, ¿en qué clínicas me sirve ese seguro? Déjame ver. ¿Y cómo se llama? Porque aquel día no me preguntó la muchacha cómo es que se llamaba el seguro ese. Ok, so, yo no tengo la lista de las clínicas que toman este seguro dental. Te puedo dar el número que puedes llamar y ellos te pueden ofrecer esa lista. Ok, sí, dame el número. Es ocho, cero, cero... Espérate. Ocho, cero, cero... Dos, noventa. Cero, cinco, veintitrés. ¿Veintitrés? Sí, so, ocho, cero, cero, dos, noventa- Dos, noventa, cero, cinco, veintitrés. Ve acá, déjame hacerte una preguntita, ¿cómo se llama el seguro? Se llama APL, A-P-L. A-P-L. Ajá. American Public Life. American... Public Life. Public Life. Ajá, sí, señora. Pero a mí me sale una pila de American Public Life. Disculpa, ¿me puedes repetir lo que acabas de decir? Que estoy buscándola aquí y me sale una pila de American Public Life. Bueno, cuando tú llames a ese número que te di y les digas, ellos van a saber de lo que estás hablando. Ok, entonces, ¿la tarjeta a, a-- cuándo se me llegaría a la casa? Ya cuando te hagan la primera deducción de tu cheque de los seis dólares y noventa y nueve centavos. Ya cuando veas que te hagan esa primera deducción al siguiente lunes, esa primera deducción es cuando tu cobertura empieza. Y son deducciones semanales, ¿ok?, de seis dólares y noventa y nueve centavos. Sí, sí, sí. Está bien, gracias. Disculpe la molestia, que tenga linda tarde. Gracias.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por comunicarte con Personal ? . ¿Puedo asistir?

Speaker speaker\_1: Eh, buenas tardes. Es, eh... Le estoy llamando a la compañía Personal Partner. Partner Personal, eh... que me mandaron un mensaje para... para ver... la... como que... Es un mensaje con el que usted me mandaron para ver las opciones que tienen, que me pueden brindar de salud, atención médica y esas cosas.

Speaker speaker\_0: Okey. Eh... ¿Cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker\_1: Seis, seis, dos, siete, ocho . Yo tengo... yo hice con usted el... lo de... dental, salud dental. Y entonces, quiero... a ver si... a ver qué ustedes me dicen de... qué me

ofertan de seguro médico.

Speaker speaker\_0: Okey. Ah, ¿y cómo te llamas, perdón?

Speaker speaker\_1: Elianne Lazo... López.

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

Speaker speaker\_1: Mi dirección es: cinco, trece, Winnet Square Cir, Duluth, GA, treinta, cero, noventa y seis. Y mi fecha de nacimiento es 03/24/1995.

Speaker speaker\_0: Okey. Seis, siete, ocho, cuatro, cinco, ocho, veinticinco, cero, tres es tu número.

Speaker speaker\_1: Cero, seis.

Speaker speaker\_0: Okey. Luego tengo tu primer nombre, lazolopez@gmail.com. ¿Eso sí es correcto?

Speaker speaker\_1: Okey, sí.

Speaker speaker\_0: Okey. So, permíteme... Okey, so, ahorita tienes uno en pendiente para el plan dental. Um, ¿querías agregar otro?

Speaker speaker\_1: De dental, no, seguro médico.

Speaker speaker\_0: Okey, so, ¿ya quieres quitar el dental o todavía lo quieres dejar ahí? Because-

Speaker speaker\_1: Sí, sí, lo quiero dejar. La ta-- la tarjeta me dijeron que me llegaba dentro de quince días.

Speaker speaker\_0: Okey. Am... ¿Ya sabes en qué plan te quieres inscribir o querías que te los explicara? También qui-- te puedo mandar-

Speaker speaker\_1: Sí, dígame, diga.

Speaker speaker\_0: Okey. También te puedo mandar el guía de beneficios a tu correo electrónico. So, ese guía te va a enseñar todos los precios de los planes que ellos ofrecen... y también te los-- te va a explicar qué servicios ofrecen en esos beneficios. So, si gustas, te lo puedo mandar a tu correo electrónico y ahorita te los explico.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_0: Okey. Te acabo de enviar a tu correo electrónico esa información. ¿Me puedes verificar que la has recibido, por favor?

Speaker speaker\_1: Sí, espérame un momentito. Es... em... No, no ha entrado. A ver.

Speaker speaker\_0: ¿Puedes checar tu bandeja de correos no deseados, por favor? El spam o el junk, porque a veces lo manda ahí.

Speaker speaker\_1: Aquí me sale: "Importante, guía de beneficios". Sí, ya lo tengo aquí.

Speaker speaker\_0: Okey. So, dependiendo cuántos planes elijas, cuáles sean, dependes mucho con cuánto te salga la deducción de tu cheque para los planes seleccionados. Um, el primer plan médico que te voy a explicar, ellos ofrecen cinco. De los cinco, este es el único que te ofrece el beneficio de cuidado preventivo, que sería una visita física al año, algunas vacunas, algunos exámenes de cáncer, así como tu-- tus chequeos anuales. Am, y también te cubre visitas al doctor, si estás enferma, visitas al hospital, urgent care, sala de emergencias y hasta cirugías . Con este plan, si requiere que te mantengas en la red y solamente utilices sus proveedores preferidos para recibir cobertura. Am, y requiere que pagues co- ???

Speaker speaker\_1: Y requieren.

Speaker speaker\_0: Tendrías un copago de diez dólares por visita. Para visitas de atención necesaria, tendrías que pagar un copago de cincuenta dólares por visita. Estarías limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familiar. Para visitas de atención de urgencias, requiere un copago de sesenta dólares por visita. Y también estuvieras limitada a cuatro visitas anuales por persona o diez por familia. Tienes cobertura para los medicamentos preventivos con Aletra. Y para la opción de la farmacia tendrías un surtido de treinta días y requiere un copago de cinco dólares. Para la opción decidido por correo, tendrías un surtido de noventa días y, eh, y el copago coincide quince dólares. Tienes beneficios con los medicamentos, también con Pharmerville, que puedes pagar diez, veinte, treinta dólares, dependiendo del medicamento genérico que sea. Y para los no genéricos te ofrecen un descuento. Este plan también incluye algo que se llama Virtual Urgent Care, que te da asistencia virtual con proveedores médicos y pagan una tarifa fija dependiendo para el servicio para el que vayas.

Speaker speaker\_1: Eh, entonces, serían cuarenta y tres dólares con setenta y seis todos los meses.

Speaker speaker\_0: No, todas las semanas. Son deducciones semanales de tu cheque.

Speaker speaker\_1: Ah, todas las semanas, cuarenta y tres con setenta y seis.

Speaker speaker\_0: Sí, cuarenta y tres con setenta y seis se estuvieran deduciendo del cheque semanalmente.

Speaker speaker\_1: No, no, no, entonces no.

Speaker speaker\_0: ¿no?

Speaker speaker\_1: No, no, entonces no. Ya, entonces, me quedo con el del seguro dental. Eh, déjame hacerte una preguntica, el seguro dental, ¿en qué clínicas me sirve ese seguro?

Speaker speaker\_0: Déjame ver.

Speaker speaker\_1: ¿Y cómo se llama? Porque aquel día no me preguntó la muchacha cómo es que se llamaba el seguro ese.

Speaker speaker\_0: Ok, so, yo no tengo la lista de las clínicas que toman este seguro dental. Te puedo dar el número que puedes llamar y ellos te pueden ofrecer esa lista.

Speaker speaker\_1: Ok, sí, dame el número.

Speaker speaker\_0: Es ocho, cero, cero...

Speaker speaker\_1: Espérate. Ocho, cero, cero...

Speaker speaker\_0: Dos, noventa. Cero, cinco, veintitrés.

Speaker speaker\_1: ¿Veintitrés?

Speaker speaker\_0: Sí, so, ocho, cero, cero, dos, noventa-

Speaker speaker\_1: Dos, noventa, cero, cinco, veintitrés. Ve acá, déjame hacerte una preguntica, ¿cómo se llama el seguro?

Speaker speaker\_0: Se llama APL, A-P-L.

Speaker speaker\_1: A-P-L.

Speaker speaker\_0: Ajá. American Public Life.

Speaker speaker\_1: American...

Speaker speaker\_0: Public Life.

Speaker speaker\_1: Public Life.

Speaker speaker\_0: Ajá, sí, señora.

Speaker speaker\_1: Pero a mí me sale una pila de American Public Life.

Speaker speaker\_0: Disculpa, ¿me puedes repetir lo que acabas de decir?

Speaker speaker\_1: Que estoy buscándola aquí y me sale una pila de American Public Life.

Speaker speaker\_0: Bueno, cuando tú llames a ese número que te di y les digas, ellos van a saber de lo que estás hablando.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces, ¿la tarjeta a, a-- cuándo se me llegaría a la casa?

Speaker speaker\_0: Ya cuando te hagan la primera deducción de tu cheque de los seis dólares y noventa y nueve centavos. Ya cuando veas que te hagan esa primera deducción al siguiente lunes, esa primera deducción es cuando tu cobertura empieza. Y son deducciones semanales, ¿ok?, de seis dólares y noventa y nueve centavos.

Speaker speaker\_1: Sí, sí, sí. Está bien, gracias. Disculpe la molestia, que tenga linda tarde.

Speaker speaker\_0: Gracias.