

Transcript: Estefania

Acevedo-5920778332323840-5600619793137664

Full Transcript

Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir? Sí, buenas tardes. Mire, habla María Esther Velázquez. Este, am... hace como un mes más o menos me inscribí para aseguranza y me dijeron que me iban a llegar unos papeles y no me ha llegado nada. Am... Cuando dices papeles, ¿te refieres a tus tarjetas? Sí, a lo-- a la información para escoger médico y todo eso. So, ¿tus tarjetas? Pues así me dijeron. Ajá. Okey. Am, ¿con qué estado en trabajás? Eeeh, Personal Partner. ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social? Treinta y cuatro ochenta y seis. ¿Tu primer nombre y apellido? María Velázquez. Por cuestiones de seguridad, ¿me verificas tu dirección y fecha de nacimiento, por favor? Ajá. Es treinta y... La fecha de nacimiento es 7 de octubre del 69. Y mi domicilio es, am... 23-0-15 Bay Avenida. Mm-jm. Dos treinta y cinco, apartamento. Moreno Valley. Okey. Am, también, por favor, si me puedes dar el estado. California. Okey, gracias. ¿Y la fecha de nacimiento cuál era? Octubre 7-6-9. Okey. ¿Cuatro veinticuatro, tres diez, noventa y siete, cuarenta y cuatro es tu número de teléfono? Sí, ajá. Trein-- Okey, gracias. Luego tengo velazquezmaria500@gmail.com. ¿Ese es un correo electrónico- Sí. Bueno, ¿todo bien? ¿Sí? Okey. Ajá. Okey. So, tú tienes el VIP Standard. No te ha llegado esa tarjeta porque esas tarjetas normalmente no las envían al correo. Am, so, si querías una física, la tienes que encargar, so, si quieres ya de una vez te la encargo, pero eso normalmente se tiene que pedir ya cuando te hagas activa y como nadie llamó a encargarla, no, por eso no te la han enviado, pero si quieres ya ahorita, am, la encargo y te la mandan a tu... a tu domicilio. Am, dijiste que era 23 0 1 5 Bay Avenue. Apartamento 235. Sí. Ajá. Okey. Y si quieres de mientras, te la puedo enviar por correo electrónico para que ya la tengas de una vez. Ay, pues no lo estoy muy bien, pero esta vez voy a buscarla a ver cómo le hago. Am, te lo envío, te las en-- te lo envío y si quieres también te puedo dar tu número de póliza, pero, pues por si las dudas todavía te le envío, am, para que lo tengas también por correo. Okay. Deja traeo una... -a que sea. Bueno, estoy lista. Okey, dame un segundo. Okey. So, el plan que tú tienes no requiere que te mantengas en una red. Eso significa que no requiere que solamente utilices, am, sus clínicas específicamente. Puedes usar cualquier clínica que tú quieras, siempre y cuando ellos la acepten. Okey, am, y déjame... Ajá. Déjame agarrar tu número de póliza, permíteme. ¿Y tu código postal cuál era, perdón? Ay, a ver, ese sí no me lo aprendí. Es el noventa y dos cinco cinco tres. Noventa y dos cinco cinco tres. Ok, gracias. Permíteme... Okey, so, el número para encontrar a proveedores es 800... 457... 1403. So, 800 457 1403. Y te voy a mandar tu tarjeta ahorita y también te voy aaa... te lo voy a dar el número de póliza así en voz, por si es que no lo encuentras. Pero todavía te lo voy a encon-- te lo voy a mandar a tu correo electrónico. Por si no... ¿A qué nombre me lo mandas? Am, el, el correo que te va a llegar es de info@benefitsinacard.com. So, va a ser i-n-f-o arroba benefits, que es b-e-n-e-f-i-c-s-i-n-a-c-a-r-d punto com. So, ese es el correo. No sé si,

am, quieras ver, si es que sí lo ves, te quieras meter. Ok. Luego, si no... Es la música. Si no es que ves el correo cuando lo abras, también checa tu bandeja que dice spam, esa va a empezar con s-p-a-m, o la que dice junk, que es j-u-n-k. Buscaría esos dos palabritas, si no es que lo ves a tu correo. Mm-jm. Va a decir...Mm. Oh, aquí tengo una de info. ¿Tarjeta temporal? ¿Está bien? Mira, ok. Y... am, a ver, descarga la... la tarjeta. Ay, ay, ay, ¿dónde sería? ¿En dónde le pongo? ¿Donde dice [www.benefits card](http://www.benefitscard.com)? Mmm, am... Te mandé como que un PDF. Te pegué la tarjeta a ese correo que estás viendo. So va a haber así-- A ver, descárgala así. A ver, pachúrrale a ver qué hace. No estoy segura- Mmm. Como se vea en tu teléfono. ¿Lo estás viendo en tu teléfono- O en la computadora? Sí, sí, en mi teléfono. Déjeme ver. Cuando pague-- Dice: "The previous page is sending you to invalid". No, no puedo. Ok, so, no es esa. Am... Ve tú otra vez al correo. Porque va a decir ID, y luego va a decir veintiséis, cero, nueve, tres, nueve, uno. Ajá. ¿Sí ves donde dice eso? A ver, déjeme ir... Va a decir ID y va a decir guion, dos, seis, cero, nueve, tres, nueve, uno. Y va a decir punto PDF. Oh, sí, aquí está. Ya la vi. ¿Ya la viste? Ah, déjeme. Esa va a ser tu tarjeta. Ok, sí, ya. ¿Ahí la puedo abrir a la hora que yo quiera? Correcto. Sí, señora. Am... Y ahí está tu número de póliza. ¿Quieres que te lo dé por el teléfono por si las dudas? Pero pues esa es tu tarjeta. Así como lo hiciste ahorita, así lo vas a tener que hacer siempre. Yo guardaría- Gracias. Ese correo en tus favoritos. Am, pero el número de póliza, me dices cuando estés lista. Ya estoy lista. Es cero, dos, seis- Ajá. Cero, nueve, tres, noventa y uno. So, cero, dos, seis, cero- Ajá. Nueve, tres, nueve, uno. Y el número- Que te di también está en esa misma tarji-- tarjeta que te mandé. Ahí la va-- ahí lo vas a ver. Todo eso... Y ya encargué tu tarjeta. So, eso s-- seguro que la vas a recibir como en siete días- Ajá. No incluyendo los fines de semana ni las- Mmm. Fechas festivas. Ajá. Este, am, disculpa. Por ejemplo, si yo quiero ir al doctor, am... ¿qué tienen que aceptar? ¿El plan o qué? Sí, correcto. Tienen que aceptar la aseguranza, porque ese plan que tú tienes, am, no requiere que utilices solamente la lista de sus doctores y clínicas. So, no requiere que te mantengas en la red. Lo puedes usar en cualquier doctor que quieras, sie-- siempre y cuando el proveedor lo acepte. So, como diciendo, siempre y cuando esa clínica diga: "Ok, sí te lo aceptamos". Si ya te dicen que no, sí tendrías que ir a otro lugar para que tengas cobertura. Mhm. Porque no requiere una red, pero al final del día, quien depende si lo toman o no es al proveedor. ¿Este es, este virtual o puedo ir en persona? No, ese es en persona. Ah, ok, ok. Mhm. Con solo tener la clínica. ¿Mm-hm? ¿Cuál sería el, el plan? No, no... O el plan es límites de necesidad. Ok. Sí, so, ahí dice en la tarjeta. Es, am... Es, el-- Como dice en el dueño- En límites de necesidad. Ajá. Eh, cuando te digan quién es el... el... el dueño del seguro. No va a ser Benefits in a Card. Nosotros solo somos los administradores, quien te da como que información y te mandan tu tarjeta. Va a ser APL, y lo dice en la tarjeta que te mandé. Va a decir American Public Life. APL. Lo dice en la... esquina. De la izquierda. Oh, sí. Ajá. Sí. Ok, muy bien. De acuerdo. ¿Ok? Entonces, sí. Ajá. Muy amable. Te agradezco tu atención. De nada, que- Tengas un buen día. Si necesitas- Igualmente. Alguna pregunta, estamos abiertos de ocho a. m. a ocho p. m., tiempo este. So, cerramos a las ocho aquí, ya son cinco veintisiete. So, creo que cerramos a las cinco allá donde tú vives. Am- Ok, muy bien. De acuerdo. De lunes a viernes y esta semana de lunes a jueves. ¿Ok? Ok, muy bien. Te agradezco mucho. Muchísimas gracias. Que estés así de bien. De nada. Igualmente. Hasta luego. Bye.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Gracias por comunicarte con Benefits in a Card. Te habla Estefany, ¿cómo te puedo asistir?

Speaker speaker_1: Sí, buenas tardes. Mire, habla María Esther Velázquez. Este, am... hace como un mes más o menos me inscribí para seguridad y me dijeron que me iban a llegar unos papeles y no me ha llegado nada.

Speaker speaker_0: Am... Cuando dices papeles, ¿te refieres a tus tarjetas?

Speaker speaker_1: Sí, a lo-- a la información para escoger médico y todo eso.

Speaker speaker_0: So, ¿tus tarjetas?

Speaker speaker_1: Pues así me dijeron. Ajá.

Speaker speaker_0: Okey. Am, ¿con qué estado en trabajás?

Speaker speaker_1: Eeh, Personal Partner.

Speaker speaker_0: ¿Y cuáles son los últimos cuatro números de tu número de seguro social?

Speaker speaker_1: Treinta y cuatro ochenta y seis.

Speaker speaker_0: ¿Tu primer nombre y apellido?

Speaker speaker_1: María Velázquez.

Speaker speaker_0: Por cuestiones de seguridad, ¿me verificas tu dirección y fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker_1: Ajá. Es treinta y... La fecha de nacimiento es 7 de octubre del 69. Y mi domicilio es, am... 23-0-15 Bay Avenida.

Speaker speaker_0: Mm-jm.

Speaker speaker_1: Dos treinta y cinco, apartamento. Moreno Valley.

Speaker speaker_0: Okey. Am, también, por favor, si me puedes dar el estado.

Speaker speaker_1: California.

Speaker speaker_0: Okey, gracias. ¿Y la fecha de nacimiento cuál era?

Speaker speaker_1: Octubre 7-6-9.

Speaker speaker_0: Okey. ¿Cuatro veinticuatro, tres diez, noventa y siete, cuarenta y cuatro es tu número de teléfono? Sí, ajá. Trein-- Okey, gracias. Luego tengo velazquezmaria500@gmail.com. ¿Ese es un correo electrónico-

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Bueno, ¿todo bien? ¿Sí? Okey.

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: Okey. So, tú tienes el VIP Standard. No te ha llegado esa tarjeta porque esas tarjetas normalmente no las envían al correo. Am, so, si querías una física, la tienes que encargar, so, si quieres ya de una vez te la encargo, pero eso normalmente se tiene que pedir ya cuando te hagas activa y como nadie llamó a encargarla, no, por eso no te la han enviado, pero si quieres ya ahorita, am, la encargo y te la mandan a tu... a tu domicilio. Am, dijiste que era 23 0 1 5 Bay Avenue. Apartamento 235.

Speaker speaker_1: Sí. Ajá.

Speaker speaker_0: Okey. Y si quieres de mientras, te la puedo enviar por correo electrónico para que ya la tengas de una vez.

Speaker speaker_1: Ay, pues no lo estoy muy bien, pero esta vez voy a buscarla a ver cómo le hago.

Speaker speaker_0: Am, te lo envío, te las en-- te lo envío y si quieres también te puedo dar tu número de póliza, pero, pues por si las dudas todavía te le envío, am, para que lo tengas también por correo.

Speaker speaker_1: Okay. Deja traeo una... -a que sea. Bueno, estoy lista.

Speaker speaker_0: Okey, dame un segundo. Okey. So, el plan que tú tienes no requiere que te mantengas en una red. Eso significa que no requiere que solamente utilices, am, sus clínicas específicamente. Puedes usar cualquier clínica que tú quieras, siempre y cuando ellos la acepten. Okey, am, y déjame...

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: Déjame agarrar tu número de póliza, permíteme. ¿Y tu código postal cuál era, perdón?

Speaker speaker_1: Ay, a ver, ese sí no me lo aprendí . Es el noventa y dos cinco cinco tres.

Speaker speaker_0: Noventa y dos cinco cinco tres. Ok, gracias . Permíteme... Okey, so, el número para encontrar a proveedores es 800... 457... 1403. So, 800 457 1403. Y te voy a mandar tu tarjeta ahorita y también te voy aaa... te lo voy a dar el número de póliza así en voz, por si es que no lo encuentras. Pero todavía te lo voy a encon-- te lo voy a mandar a tu correo electrónico. Por si no...

Speaker speaker_1: ¿A qué nombre me lo mandas?

Speaker speaker_0: Am, el, el correo que te va a llegar es de info@benefitsinacard.com. So, va a ser i-n-f-o arroba benefits, que es b-e-n-e-f-i-c-s-i-n-a-c-a-r-d punto com. So, ese es el correo. No sé si, am, quieras ver, si es que sí lo ves, te quieras meter.

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_0: Luego, si no...

Speaker speaker_1: Es la música.

Speaker speaker_0: Si no es que ves el correo cuando lo abras, también checa tu bandeja que dice spam, esa va a empezar con s-p-a-m, o la que dice junk, que es j-u-n-k. Buscaría esos dos palabritas, si no es que lo ves a tu correo.

Speaker speaker_1: Mm-jm.

Speaker speaker_0: Va a decir...

Speaker speaker_1: Mm. Oh, aquí tengo una de info. ¿Tarjeta temporal? ¿Está bien?

Speaker speaker_0: Mira, ok. Y... am, a ver, descarga la... la tarjeta.

Speaker speaker_1: Ay, ay, ay, ¿dónde sería? ¿En dónde le pongo? ¿Donde dice www.benefits card?

Speaker speaker_0: Mmm, am... Te mandé como que un PDF. Te pegué la tarjeta a ese correo que estás viendo. So va a haber así-- A ver, descárgala así. A ver, pachúrrale a ver qué hace. No estoy segura-

Speaker speaker_1: Mmm.

Speaker speaker_0: Como se vea en tu teléfono. ¿Lo estás viendo en tu teléfono- O en la computadora?

Speaker speaker_1: Sí, sí, en mi teléfono. Déjeme ver. Cuando pague-- Dice: "The previous page is sending you to invalid". No, no puedo.

Speaker speaker_0: Ok, so, no es esa. Am... Ve tú otra vez al correo. Porque va a decir ID, y luego va a decir veintiséis, cero, nueve, tres, nueve, uno.

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: ¿Sí ves donde dice eso?

Speaker speaker_1: A ver, déjeme ir...

Speaker speaker_0: Va a decir ID y va a decir guion, dos, seis, cero, nueve, tres, nueve, uno. Y va a decir punto PDF.

Speaker speaker_1: Oh, sí, aquí está. Ya la vi.

Speaker speaker_0: ¿Ya la viste?

Speaker speaker_1: Ah, déjeme.

Speaker speaker_0: Esa va a ser tu tarjeta.

Speaker speaker_1: Ok, sí, ya. ¿Ahí la puedo abrir a la hora que yo quiera?

Speaker speaker_0: Correcto. Sí, señora. Am... Y ahí está tu número de póliza. ¿Quieres que te lo dé por el teléfono por si las dudas? Pero pues esa es tu tarjeta. Así como lo hiciste ahorita, así lo vas a tener que hacer siempre. Yo guardaría-

Speaker speaker_1: Gracias.

Speaker speaker_0: Ese correo en tus favoritos. Am, pero el número de póliza, me dices cuando estés lista.

Speaker speaker_1: Ya estoy lista.

Speaker speaker_0: Es cero, dos, seis-

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: Cero, nueve, tres, noventa y uno. So, cero, dos, seis, cero-

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: Nueve, tres, nueve, uno. Y el número- Que te di también está en esa misma tarji-- tarjeta que te mandé. Ahí la va-- ahí lo vas a ver. Todo eso... Y ya encargué tu tarjeta. So, eso s-- seguro que la vas a recibir como en siete días-

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: No incluyendo los fines de semana ni las-

Speaker speaker_1: Mmm.

Speaker speaker_0: Fechas festivas.

Speaker speaker_1: Ajá. Este, am, disculpa. Por ejemplo, si yo quiero ir al doctor, am... ¿qué tienen que aceptar? ¿El plan o qué?

Speaker speaker_0: Sí, correcto. Tienen que aceptar la aseguranza, porque ese plan que tú tienes, am, no requiere que utilices solamente la lista de sus doctores y clínicas. So, no requiere que te mantengas en la red. Lo puedes usar en cualquier doctor que quieras, sie-- siempre y cuando el proveedor lo acepte. So, como diciendo, siempre y cuando esa clínica diga: "Ok, sí te lo aceptamos". Si ya te dicen que no, sí tendrías que ir a otro lugar para que tengas cobertura.

Speaker speaker_1: Mhm.

Speaker speaker_0: Porque no requiere una red, pero al final del día, quien depende si lo toman o no es al proveedor.

Speaker speaker_1: ¿Este es, este virtual o puedo ir en persona?

Speaker speaker_0: No, ese es en persona.

Speaker speaker_1: Ah, ok, ok. Mhm.

Speaker speaker_0: Con solo tener la clínica. ¿Mm-hm?

Speaker speaker_1: ¿Cuál sería el, el plan? No, no... O el plan es límites de necesidad. Ok.

Speaker speaker_0: Sí, so, ahí dice en la tarjeta. Es, am... Es, el-- Como dice en el dueño-

Speaker speaker_1: En límites de necesidad.

Speaker speaker_0: Ajá. Eh, cuando te digan quién es el... el... el dueño del seguro. No va a ser Benefits in a Card. Nosotros solo somos los administradores, quien te da como que información y te mandan tu tarjeta. Va a ser APL, y lo dice en la tarjeta que te mandé. Va a decir American Public Life. APL. Lo dice en la... esquina. De la izquierda.

Speaker speaker_1: Oh, sí. Ajá.

Speaker speaker_0: Sí.

Speaker speaker_1: Ok, muy bien. De acuerdo.

Speaker speaker_0: ¿Ok?

Speaker speaker_1: Entonces, sí. Ajá. Muy amable. Te agradezco tu atención.

Speaker speaker_0: De nada, que- Tengas un buen día. Si necesitas-

Speaker speaker_1: Igualmente.

Speaker speaker_0: Alguna pregunta, estamos abiertos de ocho a. m. a ocho p. m., tiempo este. So, cerramos a las ocho aquí, ya son cinco veintisiete. So, creo que cerramos a las cinco allá donde tú vives. Am-

Speaker speaker_1: Ok, muy bien. De acuerdo.

Speaker speaker_0: De lunes a viernes y esta semana de lunes a jueves. ¿Ok?

Speaker speaker_1: Ok, muy bien. Te agradezco mucho. Muchísimas gracias.

Speaker speaker_0: Que estés así de bien. De nada.

Speaker speaker_1: Igualmente. Hasta luego. Bye.