

Transcript: Estefania

Acevedo-6660321932525568-4789321703931904

Full Transcript

Your call is being monitored or recorded for quality assurance purposes. Llamado de Workap de Stephanie Telly, ¿te puedo asistir? Hola, buenas tardes. Este... Buenas tardes. ¿Cómo puede ayudar? Buenas tardes. Yo soy nueva, este, en el seguro del trabajo y no sé, no sé muy bien cómo utilizarlo. Este, ¿tú serías tan amable de explicarme? Ya me llegaron-- me llegó mi-- la tarjeta con mi nombre al correo, pero mi plan es familiar. Entonces, necesitaría que también me enviaran la tarjeta del-- con el nombre de mi hija y con el, el lo-- la, la tarjeta de mi esposo también. Ok, ah, me das el nombre de la agencia para la que trabajas. El recurso . The resource. The resource? Ok. Y te iba que aumentar que es-- esa tarjeta que te llegó va a ser para la familia. Solo te mandan una. ¡Ah, ya! Pero ahora te explico cómo utilizarlas. Ah, ¿cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social? Diez, cero, cuatro . ¿Y tu nombre? Carlota de Jesús Alvarado Castillo . Ok. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento? Marzo 13 de 1995. Tres, tres, cuatro, uno. Cook Place Drive. Apartamento dos, cero, uno. Veintisiete, cero, doce. Clemmons, Carolina del Norte . ¿Cuál era esa ciudad, perdón? Clemmons, eh... Ok, sí. Listo, gracias. Siete, ocho, seis, nueve, veintinueve, treinta y nueve, noventa y seis. ¿Es tu número telefónico? Correcto. Ok, luego tengo carlotanatalia13@gmail.com. Correcto. Ok. Ok, so, tú tienes el VIP básico. Con los VIP no te tienes que mantener solamente en la red. Puedes utilizar proveedores preferidos afuera o adentro para recibir cobertura. Si quieras, ah, ah, averiguar, ah, proveedores preferidos, el número del multiplan que está en la tarjeta es el que llamas para localizar a proveedores. Pero como dije, ese plan no quiere que te mantengas y utilices solamente sus proveedores preferidos. Ah, si quieras usar sus proveedores o encontrar la lista de proveedores, el número que llamas es al multiplan, multiplan number, ah, y ellos te dan --preferidos. Si quieras también te lo puedo brindar. Por favor, ¿cómo sería? Es ocho, cero, cero... Ok. Cuatro, cinco, siete... Ok. Catorce, cero, tres. Ese es el número que tú llamas para encontrar la lista de los proveedores. Ok, este, pero ellos me imagino que trabajan hasta temprano, porque no-- yo estaba llamando a ese número, pero no me contestan. Oh, probablemente sí, am. Yo llamaría una vez más, si quieras te puedo transferir para asegurarte, porque qué tal si están abiertos. Pero ese número- Entonces, yo llamo, y yo llamo allí y digo: "Bueno, necesito hacerme un chequeo anual" y ellos me dan un, un nu-- un número para pedir una cita. Sí, señora, am, pero recuerda que el plan que tú agarraste es el que cubre las visitas si ya estás enferma, visitas al hospital, sala de emergencias y algunas cirugías. Ah, no cubre visitas preventivas, ¿ok? Si tienes preguntas de qué servicios cubre, ah, hay que decir que quieras averiguar si eso es algo que se cubre con el plan que tú tienes, quien tienes con que contactar es a, eh, los dueños del seguro, que sería APL y también te puedo dar ese número . Ok, ¿cómo sería? Se llaman APL y el número telefónico es ocho, cero, cero... Ok. Dos, cinco, seis... Ok. Ochenta y seis, cero, seis. Ese número es el que

llamas si tienes cualquier pregunta, si un servicio va a tener cobertura o no con el plan que tienes. Y el multiplan, el que acaba en catorce cero tres, es el número que llamas para encontrar a la lista de proveedores. Ok. Es que una última pregunta, amiga, es que yo también par-- eh, eh, añadí el de... como el de para psicología y esas cosas. ¿A qué número tengo que llamar para pedir cita allí? ¿Al mismo que termina en catorce cero tres?

Permíteme. So, el único plan que tienes es el de ID Experts, que es el que... Permíteme, espérame un momento .Permíteme. Solo tienes el de ID Experts, que es el que te protege del fraude, que es un dólar y ochenta centavos y el plan VIP. Ahmm... Creo que en accidentes se agregó... ¿Sí querías el de ID Experts, el que te protege de la identidad, o no querías ese? Ese es un- No, no quería esto. Okey, en accident- No, el que era... El que-- el que yo quería era... este, el que cubría depresión, ansiedad y esas cosas. Ah, okey, okey. Okey- Creo que se llama eso- Sí. So, voy a tener que- voy a tener que cancelar el de ID Experts y cambiarlo al Behavior Health, ¿okey? Déjame ver cuán- cuánto eso sería. Permíteme... Okey, so, ¿quieres que te quite el de ID Experts del un dólar y ochenta centavos y que te agregue el Behavior Health? ¿Cómo se llama? Se llama... ahm... Salud Comportamental. Ese te sale- Está. Ese te sale a un dólar y treinta y ocho centavos, ¿okey? Ese era el que yo quería. Sí, pensé que era-- pensé que estaba ese ya. Sí, so, parece que... So, seguro que hubo una confusión y te pusieron el de que te protege tu identidad, que es un dólar y ochenta centavos. Ahorita lo cambio a Behavior Health, ¿okey? A Salud Comportamental. Okey. Este, una pregunta, ¿y cuándo podría empezar a utilizar ese de co-- eh... ¿Y a qué número podría llamar? So, este... El de Salud Comportamental es como una suscripción. Ajá. Y todo es por videollamada y por- Okey. Llamadas telefónicas. Am... Probablemente, vayas a tener que esperar una a dos días-- perdón, no una a dos días, una o dos semanas a que esos cambios se hagan efectivos. Okey. Y ahorita- ¿Y a qué número tengo que llamar para hacer una cita cuando ya...? Por eso te mando un correo electrónico. Okey. ¿Okey? Solo te tengo que enviar un correo electrónico. Am... Pero permíteme y te mando esa información. Si me das permiso a que haga los cambios de quitarte el ID Experts y ponerte el Salud Comportamental, so, esa va a ser una nueva deducción de cuarenta dólares y cincuenta y cuatro centavos semanales, ¿okey? Okey. ¿Sí le das permiso al Resource Company que haga esos cambios? Sí. Okey. Y también, ¿lo querías familiar o lo querías solamente para empleado? No, no, para empleado nada más. Ah, okey. So, ese te sale un poquito más barato. So... Ese para empleado solamente es un dólar y treinta y ocho centavos. Tu nueva deducción semanal va a ser cuarenta dólares y cincuenta y cuatro centavos. Los cambios toman de siete a diez días a procesar. Tú probablemente todavía veas una o dos deducciones de cuarenta dólares y noventa y seis centavos. Ya cuando veas la primera deducción de cuarenta dólares y cincuenta y cuatro centavos, es cuando toma efecto las-- el plan de Salud Comportamental. Ya cuando veas la nueva deducción de cuarenta dólares y cincuenta y cuatro centavos de tu cheque, es cuando ese plan se hace efecto, ¿okey? Probablemente, todavía veas una o dos deducciones de cuarenta dólares y noventa y seis centavos, pero ya cuando veas la nueva de cuarenta dólares y cincuenta y cuatro centavos, es cuando ese plan de Salud Comportamental va a tener efectividad. Y si quieras, ya de una vez te mando un correo electrónico que vas a necesitar para crear una cuenta y registrarte. Ay, muchas gracias. Y otra cosa, amiga, ya para finalizar, eh, por favor, ¿me podrías volver a enviar por correo la tarjetilla? La, la... Sí, señal. Sí, yo te la mando. Am... Si quieras te pego todo junto, am, pero para asegurarme que sí lo recibes, te puedo poner una espera para que

me puedes verificar que sí lo recibiste. Claro que sí, muchas gracias. Okey, de nada. Dame un segundo y te las mando. Okey. .Ok, ya te acabo de enviar ese correo electrónico con... lo de tu salud comportamental y- Ok. Con tu tarjeta. So, vas a agarrar dos diferentes correos electrónicos. Am-- Acabo de preguntar y me dijeron que cuando ya estés activa con el plan de tu salud converta-- comportamental, te van a mandar un correo electrónico i-igualmente. So, solo recuerda que toma siete días a que los cambios se hagan efectivos. So, ya cuando veas la primera deducción de los cuarenta dólares y cincuenta y cuatro centavos, es cuando ese plan está activo. Pero ya tienes a-- activo tu plan médico, pero para tener el plan de salud comportamental activo, va a ser la deducción de cuarenta dólares y cincuenta y cuatro centavos. So, probablemente, como apenas, am, compuse ese, probablemente como en, en una o dos semanas, ese plan se haga efecto. Probablemente, todavía se hagan una o dos deducciones de los cuarenta dólares y noventa y seis centavos. Pero ya cuando veas, eh, la primera deducción de los cuarenta dólares y cincuenta y cuatro centavos, que es cuando ese plan de salud comportamental está activo y te puedes registrar, ¿ok? Sí, sí. Pero tienes que esperarte hasta que ya, am, te puedes res-- Ya cu-- ya cuando esté activo, te puedes registrar, porque si te registras ahorita, no te va a encontrar en el sistema. Claro, perfecto. So, recuerda, cuando ya veas la primera deducción de cuarenta dólares y cincuenta y cuatro centavos. So, probablemente todavía veas una o dos deducciones de los noventa y cuatro centavos, cuarenta dólares y noventa y cuatro centavos. Pero ya cuando veas la primera de cuarenta dólares y cincuenta y cuatro es cuando ya tienes ese plan activo. Ok, muchísimas gracias. Muy amable. De nada. Y disculpa la confusión de ese plan. No, no se preocupe. Eh, una preguntita. ¿Ustedes me van a enviar la tarjetita para mi casa? Eh, por ella. Ok, so... Si te la puedo pedir. Sí, señora. ¿Esa es una buena dirección para enviártela? Sí. Ok, pues yo la pido y esa te va a llegar como en siete a diez días. ¿Y sí te llegó esos correos electrónicos? Sí, sí, los dos, ya los recibo acá viendo. Muchísimas gracias, de verdad. De nada. Y ahorita te pido esa tarjeta y como en siete, diez días te la mandan a tu casa. Perfecto. Gracias por tu amabilidad. Muchísimas gracias. De nada. Que tengas un buen día y lo siento por la confusión. No, no se preocupe. Está bien . Gracias. De nada. Feliz año. Que tenga buen día. Gracias .

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call is being monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker_1: Llémado de Workap de Stephanie Telly, ¿te puedo asistir?

Speaker speaker_2: Hola, buenas tardes. Este...

Speaker speaker_1: Buenas tardes. ¿Cómo puede ayudar?

Speaker speaker_2: Buenas tardes. Yo soy nueva, este, en el seguro del trabajo y no sé, no sé muy bien cómo utilizarlo. Este, ¿tú serías tan amable de explicarme? Ya me llegaron-- me llegó mi-- la tarjeta con mi nombre al correo, pero mi plan es familiar. Entonces, necesitaría que también me enviaran la tarjeta del-- con el nombre de mi hija y con el, el lo-- la, la tarjeta de mi esposo también.

Speaker speaker_1: Ok, ah, me das el nombre de la agencia para la que trabajas.

Speaker speaker_2: El recurso . The resource.

Speaker speaker_1: The resource? Ok. Y te iba que aumentar que es- esa tarjeta que te llegó va a ser para la familia. Solo te mandan una.

Speaker speaker_2: ¡Ah, ya!

Speaker speaker_1: Pero ahora te explico cómo utilizarlas. Ah, ¿cuáles son los últimos cuatro números de tu número de Seguro Social?

Speaker speaker_2: Diez, cero, cuatro .

Speaker speaker_1: ¿Y tu nombre?

Speaker speaker_2: Carlota de Jesús Alvarado Castillo .

Speaker speaker_1: Ok. Por cuestiones de seguridad, ¿me puedes verificar tu dirección y tu fecha de nacimiento?

Speaker speaker_2: Marzo 13 de 1995. Tres, tres, cuatro, uno. Cook Place Drive. Apartamento dos, cero, uno. Veintisiete, cero, doce. Clemmons, Carolina del Norte .

Speaker speaker_1: ¿Cuál era esa ciudad, perdón?

Speaker speaker_2: Clemmons, eh...

Speaker speaker_1: Ok, sí. Listo, gracias. Siete, ocho, seis, nueve, veintinueve, treinta y nueve, noventa y seis. ¿Es tu número telefónico?

Speaker speaker_2: Correcto.

Speaker speaker_1: Ok, luego tengo carlotanatalia13@gmail.com.

Speaker speaker_2: Correcto.

Speaker speaker_1: Ok. Ok, so, tú tienes el VIP básico. Con los VIP no te tienes que mantener solamente en la red. Puedes utilizar proveedores preferidos afuera o adentro para recibir cobertura. Si quieras, ah, ah, averiguar, ah, proveedores preferidos, el número del multiplan que está en la tarjeta es el que llamas para localizar a proveedores. Pero como dije, ese plan no quiere que te mantengas y utilices solamente sus proveedores preferidos. Ah, si quieras usar sus proveedores o encontrar la lista de proveedores, el número que llamas es al multiplan, multiplan number, ah, y ellos te dan --preferidos. Si quieras también te lo puedo brindar.

Speaker speaker_2: Por favor, ¿cómo sería?

Speaker speaker_1: Es ocho, cero, cero...

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_1: Cuatro, cinco, siete...

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_1: Catorce, cero, tres. Ese es el número que tú llamas para encontrar la lista de los proveedores.

Speaker speaker_2: Ok, este, pero ellos me imagino que trabajan hasta temprano, porque no-- yo estaba llamando a ese número, pero no me contestan.

Speaker speaker_1: Oh, probablemente sí, am. Yo llamaría una vez más, si quieres te puedo transferir para asegurarte, porque qué tal si están abiertos. Pero ese número-

Speaker speaker_2: Entonces, yo llamo, y yo llamo allí y digo: "Bueno, necesito hacerme un chequeo anual" y ellos me dan un, un nu-- un número para pedir una cita.

Speaker speaker_1: Sí, señora, am, pero recuerda que el plan que tú agarraste es el que cubre las visitas si ya estás enferma, visitas al hospital, sala de emergencias y algunas cirugías. Ah, no cubre visitas preventivas, ¿ok? Si tienes preguntas de qué servicios cubre, ah, hay que decir que quieras averiguar si eso es algo que se cubre con el plan que tú tienes, quien tienes con que contactar es a, eh, los dueños del seguro, que sería APL y también te puedo dar ese número .

Speaker speaker_2: Ok, ¿cómo sería?

Speaker speaker_1: Se llaman APL y el número telefónico es ocho, cero, cero...

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_1: Dos, cinco, seis...

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_1: Ochenta y seis, cero, seis. Ese número es el que llamas si tienes cualquier pregunta, si un servicio va a tener cobertura o no con el plan que tienes. Y el multiplan, el que acaba en catorce cero tres, es el número que llamas para encontrar a la lista de proveedores.

Speaker speaker_2: Ok. Es que una última pregunta, amiga, es que yo también par-- eh, eh, añadí el de... como el de para psicología y esas cosas. ¿A qué número tengo que llamar para pedir cita allí? ¿Al mismo que termina en catorce cero tres?

Speaker speaker_1: Permíteme. So, el único plan que tienes es el de ID Experts, que es el que... Permíteme, espérame un momento .Permíteme. Solo tienes el de ID Experts, que es el que te protege del fraude, que es un dólar y ochenta centavos y el plan VIP. Ahmm... Creo que en accidentes se agregó... ¿Sí querías el de ID Experts, el que te protege de la identidad, o no querías ese? Ese es un-

Speaker speaker_2: No, no quería esto.

Speaker speaker_1: Okey, en accident-

Speaker speaker_2: No, el que era... El que-- el que yo quería era... este, el que cubría depresión, ansiedad y esas cosas.

Speaker speaker_1: Ah, okey, okey. Okey-

Speaker speaker_2: Creo que se llama eso-

Speaker speaker_1: Sí. So, voy a tener que- voy a tener que cancelar el de ID Experts y cambiarlo al Behavior Health, ¿okey? Déjame ver cuán- cuánto eso sería. Permíteme... Okey, so, ¿quieres que te quite el de ID Experts del un dólar y ochenta centavos y que te agregue el Behavior Health?

Speaker speaker_2: ¿Cómo se llama?

Speaker speaker_1: Se llama... ahm... Salud Comportamental. Ese te sale-

Speaker speaker_2: Está.

Speaker speaker_1: Ese te sale a un dólar y treinta y ocho centavos, ¿okey?

Speaker speaker_2: Ese era el que yo quería. Sí, pensé que era-- pensé que estaba ese ya.

Speaker speaker_1: Sí, so, parece que... So, seguro que hubo una confusión y te pusieron el de que te protege tu identidad, que es un dólar y ochenta centavos. Ahorita lo cambio a Behavior Health, ¿okey? A Salud Comportamental.

Speaker speaker_2: Okey. Este, una pregunta, ¿y cuándo podría empezar a utilizar ese de co-- eh... ¿Y a qué número podría llamar?

Speaker speaker_1: So, este... El de Salud Comportamental es como una suscripción.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_1: Y todo es por videollamada y por-

Speaker speaker_2: Okey.

Speaker speaker_1: Llamadas telefónicas. Am... Probablemente, vayas a tener que esperar una a dos días-- perdón, no una a dos días, una o dos semanas a que esos cambios se hagan efectivos.

Speaker speaker_2: Okey.

Speaker speaker_1: Y ahorita-

Speaker speaker_2: ¿Y a qué número tengo que llamar para hacer una cita cuando ya...?

Speaker speaker_1: Por eso te mando un correo electrónico.

Speaker speaker_2: Okey.

Speaker speaker_1: ¿Okey? Solo te tengo que enviar un correo electrónico. Am... Pero permíteme y te mando esa información. Si me das permiso a que haga los cambios de quitarte el ID Experts y ponerte el Salud Comportamental, so, esa va a ser una nueva deducción de cuarenta dólares y cincuenta y cuatro centavos semanales, ¿okey?

Speaker speaker_2: Okey.

Speaker speaker_1: ¿Sí le das permiso al Resource Company que haga esos cambios?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Okey. Y también, ¿lo querías familiar o lo querías solamente para empleado?

Speaker speaker_2: No, no, para empleado nada más.

Speaker speaker_1: Ah, okey. So, ese te sale un poquito más barato. So... Ese para empleado solamente es un dólar y treinta y ocho centavos. Tu nueva deducción semanal va a ser cuarenta dólares y cincuenta y cuatro centavos. Los cambios toman de siete a diez días a procesar. Tú probablemente todavía veas una o dos deducciones de cuarenta dólares y noventa y seis centavos. Ya cuando veas la primera deducción de cuarenta dólares y cincuenta y cuatro centavos, es cuando toma efecto las-- el plan de Salud Comportamental. Ya cuando veas la nueva deducción de cuarenta dólares y cincuenta y cuatro centavos de tu cheque, es cuando ese plan se hace efecto, ¿okey? Probablemente, todavía veas una o dos deducciones de cuarenta dólares y noventa y seis centavos, pero ya cuando veas la nueva de cuarenta dólares y cincuenta y cuatro centavos, es cuando ese plan de Salud Comportamental va a tener efectividad. Y si quieres, ya de una vez te mando un correo electrónico que vas a necesitar para crear una cuenta y registrarte.

Speaker speaker_2: Ay, muchas gracias. Y otra cosa, amiga, ya para finalizar, eh, por favor, ¿me podrías volver a enviar por correo la tarjetilla? La, la...

Speaker speaker_1: Sí, señal. Sí, yo te la mando. Am... Si quieres te pego todo junto, am, pero para asegurarme que sí lo recibes, te puedo poner una espera para que me puedas verificar que sí lo recibiste.

Speaker speaker_2: Claro que sí, muchas gracias.

Speaker speaker_1: Okey, de nada. Dame un segundo y te las mando.

Speaker speaker_2: Okey.

Speaker speaker_3: .

Speaker speaker_1: Ok, ya te acabo de enviar ese correo electrónico con... lo de tu salud comportamental y-

Speaker speaker_4: Ok.

Speaker speaker_1: Con tu tarjeta. So, vas a agarrar dos diferentes correos electrónicos. Am-- Acabo de preguntar y me dijeron que cuando ya estés activa con el plan de tu salud converta-- comportamental, te van a mandar un correo electrónico igualmente. So, solo recuerda que toma siete días a que los cambios se hagan efectivos. So, ya cuando veas la primera deducción de los cuarenta dólares y cincuenta y cuatro centavos, es cuando ese plan está activo. Pero ya tienes a-- activo tu plan médico, pero para tener el plan de salud comportamental activo, va a ser la deducción de cuarenta dólares y cincuenta y cuatro centavos. So, probablemente, como apenas, am, compuse ese, probablemente como en, en una o dos semanas, ese plan se haga efecto. Probablemente, todavía se hagan una o dos

deducciones de los cuarenta dólares y noventa y seis centavos. Pero ya cuando veas, eh, la primera deducción de los cuarenta dólares y cincuenta y cuatro centavos, que es cuando ese plan de salud comportamental está activo y te puedes registrar, ¿ok?

Speaker speaker_4: Sí, sí.

Speaker speaker_1: Pero tienes que esperarte hasta que ya, am, te puedas res-- Ya cu-- ya cuando esté activo, te puedes registrar, porque si te registras ahorita, no te va a encontrar en el sistema.

Speaker speaker_4: Claro, perfecto.

Speaker speaker_1: So, recuerda, cuando ya veas la primera deducción de cuarenta dólares y cincuenta y cuatro centavos. So, probablemente todavía veas una o dos deducciones de los noventa y cuatro centavos, cuarenta dólares y noventa y cuatro centavos. Pero ya cuando veas la primera de cuarenta dólares y cincuenta y cuatro es cuando ya tienes ese plan activo.

Speaker speaker_4: Ok, muchísimas gracias. Muy amable.

Speaker speaker_1: De nada. Y disculpa la confusión de ese plan.

Speaker speaker_4: No, no se preocupe. Eh, una preguntita. ¿Ustedes me van a enviar la tarjetita para mi casa? Eh, por ella.

Speaker speaker_1: Ok, so... Si te la puedo pedir. Sí, señora. ¿Esa es una buena dirección para enviártela?

Speaker speaker_4: Sí.

Speaker speaker_1: Ok, pues yo la pido y esa te va a llegar como en siete a diez días. ¿Y sí te llegó esos correos electrónicos?

Speaker speaker_4: Sí, sí, los dos, ya los recibo acá viendo. Muchísimas gracias, de verdad.

Speaker speaker_1: De nada. Y ahorita te pido esa tarjeta y como en siete, diez días te la mandan a tu casa.

Speaker speaker_4: Perfecto. Gracias por tu amabilidad. Muchísimas gracias.

Speaker speaker_1: De nada. Que tengas un buen día y lo siento por la confusión.

Speaker speaker_4: No, no se preocupe. Está bien . Gracias.

Speaker speaker_1: De nada. Feliz año.

Speaker speaker_4: Que tenga buen día. Gracias .