

# **Transcript: Pamela**

## **Blanc-4768280460050432-5819782339411968**

### **Full Transcript**

Gracias por llamar a PENS. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Ah, sí, buenos días. Eh, sí, mira, disculpa, tengo una pregunta. Este, yo estoy trabajando para la compañía Ontrack y hace como una semana, este, agarré la inscripción de la aseguranza médica. Quería saber a ver, eh, para cuándo va a estar disponible o... o si tiene alguna descripción. No la has usado. Eh, ok. Le iba a comentar que si no se ha dado cuenta si le han hecho alguna deducción en su cheque, procesualmente ellas empiezan el lunes siguiente luego que recibimos el primer pago. Pero, si me permite, vamos a buscar su información en el sistema y ahí yo le puedo dar mejor, ah, información. Ah, sí, gracias. No, no me han quitado el pago, oiga. Y por eso también quiero saber si me inscribieron o no. No hay problema. Eh, entonces, ¿trabaja para Ontrack? ¿Y cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Seis, tres, cuatro, nueve. . Tu nombre y apellido, me dijo. Ah, María Alejandra Durán. Señora Durán, eh.... Vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad. Ah, sí, es... Ah, mi dirección es catorce, cero, nueve, California Trail Grand Prairie, Texas, setenta y cinco, cero, cincuenta y dos. Mi fecha de nacimiento es marzo primero del 79. Ok, gracias por la información. Tengo el número de teléfono... cuatro, seis, nueve, tres, sesenta, seis, uno, tres, cuatro. Y su correo electrónico es maralee79@blacksprings.com. Sí, correcto. Entonces, señora, eh, veo que sí está inscrita, pero los beneficios todavía están pendientes para empezar. Ahora bien, eh, dice aquí que están efectivos para empezar el día 7 de abril, si recibimos el pago. Porque como le expliqué anteriormente, tenemos que recibir el pago primero antes de que el beneficio se haga... eh, los beneficios se hagan efectivos. Ok, entonces sí ya tiene la, la inscripción, ¿verdad? Sí, señora. Y, disculpe, ¿qué tipo de aseguranza es? ¿Cómo se llama? Eh... O sea, la, la asegura-- el corredor o el nombre del plan que usted escogió. Eh, sí, el... Pues el plan... Pue-- es que sí estoy confundida porque no, no sé qué nombre de aseguranza es. Y también- Pues no sé qué- Se llama APL, American Public Life. American Public Life. ¿Y esa sí tiene como a doctores en la red, como el ginecólogo? Sí, eso. Usted puede ir a cualquier doctor que la acepte la aseguranza. En la tarjetita le va a llegar un-- eh, le va a llegar con el número de teléfono y un lugar en la web donde usted puede chequear, eh... cuáles son los doctores que están en su área. Oh, ok. Ah, bueno, gracias. Entonces, este... Hasta el 7 de abril, ¿verdad, dice? Bueno, vamos a suponer que la semana... esta semana del día 30 le hagan la deducción. Entonces, el día siete sus beneficios están activos, pero todo va a depender si recibimos la deducción de parte de su empleador. O sea, el dinero. Mmm. Ok. Sí, pues es que no me, no me han quitado nada y... Bueno, cuando usted lo vea en su, en su cheque, que le hagan la deducción el próximo lunes, es muy impo-- un-- una posibilidad de que ya esté en activo o no. Puede llamar y le podemos dar ver-- verificarle. Ok, está bien. Muchas gracias. Gracias a usted por llamar. Que tenga buen día. Igualmente, gracias.

## **Conversation Format**

Speaker speaker\_1: Gracias por llamar a PENS. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Ah, sí, buenos días. Eh, sí, mira, disculpa, tengo una pregunta. Este, yo estoy trabajando para la compañía Ontrack y hace como una semana, este, agarré la inscripción de la aseguranza médica. Quería saber a ver, eh, para cuándo va a estar disponible o... o si tiene alguna descripción.

Speaker speaker\_1: No la has usado. Eh, ok. Le iba a comentar que si no se ha dado cuenta si le han hecho alguna deducción en su cheque, procesualmente ellas empiezan el lunes siguiente luego que recibimos el primer pago. Pero, si me permite, vamos a buscar su información en el sistema y ahí yo le puedo dar mejor, ah, información.

Speaker speaker\_2: Ah, sí, gracias. No, no me han quitado el pago, oiga. Y por eso también quiero saber si me inscribieron o no.

Speaker speaker\_1: No hay problema. Eh, entonces, ¿trabaja para Ontrack? ¿Y cuáles son los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Seis, tres, cuatro, nueve.

Speaker speaker\_1: . Tu nombre y apellido, me dijo.

Speaker speaker\_2: Ah, María Alejandra Durán.

Speaker speaker\_1: Señora Durán, eh... Vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad.

Speaker speaker\_2: Ah, sí, es... Ah, mi dirección es catorce, cero, nueve, California Trail Grand Prairie, Texas, setenta y cinco, cero, cincuenta y dos. Mi fecha de nacimiento es marzo primero del 79.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias por la información. Tengo el número de teléfono... cuatro, seis, nueve, tres, sesenta, seis, uno, tres, cuatro. Y su correo electrónico es maralee79@blacksprings.com.

Speaker speaker\_2: Sí, correcto.

Speaker speaker\_1: Entonces, señora, eh, veo que sí está inscrita, pero los beneficios todavía están pendientes para empezar. Ahora bien, eh, dice aquí que están efectivos para empezar el día 7 de abril, si recibimos el pago. Porque como le expliqué anteriormente, tenemos que recibir el pago primero antes de que el beneficio se haga... eh, los beneficios se hagan efectivos.

Speaker speaker\_2: Ok, entonces sí ya tiene la, la inscripción, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, señora.

Speaker speaker\_2: Y, disculpe, ¿qué tipo de aseguranza es? ¿Cómo se llama?

Speaker speaker\_1: Eh... O sea, la, la asegura-- el corredor o el nombre del plan que usted escogió.

Speaker speaker\_2: Eh, sí, el... Pues el plan... Pue-- es que sí estoy confundida porque no, no sé qué nombre de aseguranza es. Y también- Pues no sé qué-

Speaker speaker\_1: Se llama APL, American Public Life.

Speaker speaker\_2: American Public Life. ¿Y esa sí tiene como a doctores en la red, como el ginecólogo? Sí, eso.

Speaker speaker\_1: Usted puede ir a cualquier doctor que la acepte la aseguranza. En la tarjetita le va a llegar un-- eh, le va a llegar con el número de teléfono y un lugar en la web donde usted puede chequear, eh... cuáles son los doctores que están en su área.

Speaker speaker\_2: Oh, ok. Ah, bueno, gracias. Entonces, este... Hasta el 7 de abril, ¿verdad, dice?

Speaker speaker\_1: Bueno, vamos a suponer que la semana... esta semana del día 30 le hagan la deducción. Entonces, el día siete sus beneficios están activos, pero todo va a depender si recibimos la deducción de parte de su empleador. O sea, el dinero.

Speaker speaker\_2: Mmm. Ok. Sí, pues es que no me, no me han quitado nada y...

Speaker speaker\_1: Bueno, cuando usted lo vea en su, en su cheque, que le hagan la deducción el próximo lunes, es muy impo-- un-- una posibilidad de que ya esté en activo o no. Puede llamar y le podemos dar ver-- verificarle.

Speaker speaker\_2: Ok, está bien. Muchas gracias.

Speaker speaker\_1: Gracias a usted por llamar. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_2: Igualmente, gracias.