

## Transcript: Pamela

**Blanc-4841444064837632-6649361508286464**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Thank you. Gracias por llamar a Benefits 10 o call. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Fíjese que me llegó un mensaje para, para sacar mis, mis beneficios. Ok. Ah... Pero, eh, son los... Eh, es, ¿para qué agencia usted trabaja? Para Partners. Ah, ok. Partners es para dejarle saber que puede inscribirse si le interesa, en los beneficios de salud. Eh... Mmm. Usted... ¿Sí? Ah, ellos ofrecen, eh, beneficios médicos, visión mental. Usted paga acorde a lo que se inscribe y ellos le descuentan el dinero semanal. Así que funciona en todo caso. Entonces, entonces, ¿sugiere que me, que me comunique-- a la agencia? No, no. O sea, yo le estoy explicando de qué se trata el mensaje para que usted tenga una idea. Y le interesa inscribirse. Lo podemos ayudar aquí por teléfono o lo pu-- o lo puede hacer por internet. No, pues me-- pues sí, la ver-- la verdad es que me gustaría. Ok. Su... Su... Uai, me dijo que Partners, ¿verdad? Entonces, Partners ofrece seis diferentes planes médicos. Sí. Tienen un plan que es de dieciséis dólares con ochenta. Ante todo, tengo que dejarles saber que estos planes no son planes como los planes tradicionales. Ya tienen unas cifras que ellos van a pagar. Cualquier diferencia es su responsabilidad. Eh... Sí. Por ejemplo, el plan Stay Healthy, que es de dieciséis con ochenta, es un plan preventivo. Usted es el-- es el responsable de pagar por la cita médica y el seguro lo que le va a cubrir es el procedimiento, como chequearse el colesterol, la diabetes, la alta presión, ese tipo de enfermedades preventivas. Luego está el VIP Standard, el VIP Plus y el Prime. El VIP Standard cuesta dieciséis dólares con sesenta y seis. El Plus cuesta treinta y uno con sesenta y uno y el Prime, cuarenta y tres con veintiocho. La diferencia entre ellos es esa, lo que usted pagaría semanal y lo que el seguro va a cubrir. Por ejemplo, a la hora de ir a la oficina del médico, el Standard le va a cubrir cincuenta dólares, el VIP Plus le va a cubrir cien y el VIP Prime le va a cubrir ciento cincuenta. Cualquier diferencia es suse-- responsabilidad. Por ejemplo, usted decide escoger el que cubre cincuenta dólares y la consulta médica cuesta doscientos, usted va a cubrir los ciento cincuenta y el seguro solo le va a cubrir cincuenta, y así sucesivamente. Luego ellos tienen el plan Stay Healthy Enhanced, ese plan cuesta cuarenta y tres dólares con setenta y seis centavos. Estos precios que le estoy dando ellos lo cobran semanal y es para empleados solamente. Ese plan, eh, es prácticamente la combinación del VIP Plus y el Stay Healthy. Este aquí tiene una diferencia que usted, eh, en vez de pagar la diferencia por la consulta, solo tiene un copago de diez dólares con cuatro consultas al año, cincuenta por el especialista y sesenta, eh, por, eh, la atención de urgencia. Lo utiliza en los hospitales. Ah, por ejemplo, si se tiene que ir al hospital y queda sin-- interno, el seguro paga cien dólares diario, máximo treinta días. Luego tienen otro plan que se llama el MVP. Este plan cuesta quinientos dos dólares al mes y tiene un deducible de seis mil novecientos dólares que usted tiene que cubrir, eh, antes de que ellos empiecen a pagar semanalmente . Mmm. A mí lo

que-- a mí lo que me interesa más es el visual, pa-para los ojos. Ok, la visión es-- cuesta dos dólares con quince centavos semanal. Ese plan- Sí. Usted lo puede... Eh, tiene un copago de diez dólares para su examen de la vista una vez al año, veinticinco para lo que es la montura y, y los lentes. Y luego le- El seguro le da ciento treinta dólares que usted lo puede utilizar, eh... ¿Sí? Usted lo puede utilizar luego de... Para lo-- para, para lo que es los lentes y la montura. Sí, sí me interesa que... ¿Es, es, es el único plan que tienen de visión? Sí, señor, es el único que ellos ofrecen. Ah, bueno, pues me interesa más... Me interesa ese. Ok, entonces, ¿usted quiere que lo inscriba en ese? Sí. ¿Algo más aparte de la visión? No, sería nada más. Ok, bueno, eh, como le dije, usted va a pagar dos dólares con quince centavos semanal. Sí. Y... deme un segundito. Y va... Exacto, va a...Va a pagar, mmm, eh... dos quince. Entonces vamos a buscar su información en el sistema. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Cincuenta y cuatro, cero, ocho. Su nombre y apellido. Francisco Núñez. Un momento. Francisco Núñez . Señor Núñez, vamos a verificar su dirección completa y fecha de nacimiento para asegurarnos que estamos en el... en el fallo correcto . Sí. ¿Me la puede decir, por favor? ¿Qué dirección es esa? Perdón. Seis treinta y-- seis treinta y cinco... Vargas Corp. Atwater. Atwater, California. ¿Y se sabe el código postal de su área? Sí, permítame. Permítame un segundito. Noventa y cinco, trescientos, uno. Noventa y cinco, trescientos, uno. Es el código postal. ¿Y cuál fue la fecha de nacimiento? No le escuché. 31 de diciembre... 92. Vamos a ver. Tengo el número de teléfono nueve, doce, siete, tres, cinco, nueve, siete, cero... cinco. Lo voy a inscribir en la visión . Eh, señor Núñez, bueno, le explico, de lo que es Parted Personal, está dentro de lo que es la sección ciento veinticinco. Lo que esto significa es que le van a cobrar los dos dólares con quince centavos antes de sacarle los taxes. Luego, eh, la regulación es que usted debe mantenerse bajo esta cobertura y... Sí. Hasta que la compañía esté dentro de su tiempo de inscripción o tenga un evento que lo califique para cancelarlo. Ah, bueno. Los beneficios van a empezar el lunes siguiente, luego que le recibimos el primer pago, eh, de parte de su empleador. Ya ahí lo-- la tarjetita se genera y se le envía dentro de siete a diez días laborables. Si necesita- los beneficios antes de que la tarjeta le lleguen y ya están activos, nos llama y si tenemos la tarjeta disponible, se la podemos mandar temporalmente por correo electrónico. Ah, bueno, me parece perfecto. Gracias por llamar. Que tenga buen día, señor. Muchas gracias. Muy amable.

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Thank you. Gracias por llamar a Benefits 10 o call. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Fíjese que me llegó un mensaje para, para sacar mis, mis beneficios.

Speaker speaker\_1: Ok. Ah... Pero, eh, son los... Eh, es, ¿para qué agencia usted trabaja?

Speaker speaker\_2: Para Partners.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. Partners es para dejarle saber que puede inscribirse si le interesa, en los beneficios de salud. Eh...

Speaker speaker\_2: Mmm.

Speaker speaker\_1: Usted...

Speaker speaker\_2: ¿Sí?

Speaker speaker\_1: Ah, ellos ofrecen, eh, beneficios médicos, visión mental. Usted paga acorde a lo que se inscribe y ellos le descuentan el dinero semanal. Así que funciona en todo caso.

Speaker speaker\_2: Entonces, entonces, ¿sugiere que me, que me comuniqué-- a la agencia?

Speaker speaker\_1: No, no. O sea, yo le estoy explicando de qué se trata el mensaje para que usted tenga una idea. Y le interesa inscribirse. Lo podemos ayudar aquí por teléfono o lo pu-- o lo puede hacer por internet.

Speaker speaker\_2: No, pues me-- pues sí, la ver-- la verdad es que me gustaría.

Speaker speaker\_1: Ok. Su... Su... Uai, me dijo que Partners, ¿verdad? Entonces, Partners ofrece seis diferentes planes médicos.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Tienen un plan que es de dieciséis dólares con ochenta. Ante todo, tengo que dejarles saber que estos planes no son planes como los planes tradicionales. Ya tienen unas cifras que ellos van a pagar. Cualquier diferencia es su responsabilidad. Eh...

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Por ejemplo, el plan Stay Healthy, que es de dieciséis con ochenta, es un plan preventivo. Usted es el-- es el responsable de pagar por la cita médica y el seguro lo que le va a cubrir es el procedimiento, como chequearse el colesterol, la diabetes, la alta presión, ese tipo de enfermedades preventivas. Luego está el VIP Standard, el VIP Plus y el Prime. El VIP Standard cuesta dieciséis dólares con sesenta y seis. El Plus cuesta treinta y uno con sesenta y uno y el Prime, cuarenta y tres con veintiocho. La diferencia entre ellos es esa, lo que usted pagaría semanal y lo que el seguro va a cubrir. Por ejemplo, a la hora de ir a la oficina del médico, el Standard le va a cubrir cincuenta dólares, el VIP Plus le va a cubrir cien y el VIP Prime le va a cubrir ciento cincuenta. Cualquier diferencia es su-- responsabilidad. Por ejemplo, usted decide escoger el que cubre cincuenta dólares y la consulta médica cuesta doscientos, usted va a cubrir los ciento cincuenta y el seguro solo le va a cubrir cincuenta, y así sucesivamente. Luego ellos tienen el plan Stay Healthy Enhanced, ese plan cuesta cuarenta y tres dólares con setenta y seis centavos. Estos precios que le estoy dando ellos lo cobran semanal y es para empleados solamente. Ese plan, eh, es prácticamente la combinación del VIP Plus y el Stay Healthy. Este aquí tiene una diferencia que usted, eh, en vez de pagar la diferencia por la consulta, solo tiene un copago de diez dólares con cuatro consultas al año, cincuenta por el especialista y sesenta, eh, por, eh, la

atención de urgencia. Lo utiliza en los hospitales. Ah, por ejemplo, si se tiene que ir al hospital y queda sin-- interno, el seguro paga cien dólares diario, máximo treinta días. Luego tienen otro plan que se llama el MVP. Este plan cuesta quinientos dos dólares al mes y tiene un deducible de seis mil novecientos dólares que usted tiene que cubrir, eh, antes de que ellos empiecen a pagar semanalmente .

Speaker speaker\_2: Mmm. A mí lo que-- a mí lo que me interesa más es el visual, pa-para los ojos.

Speaker speaker\_1: Ok, la visión es-- cuesta dos dólares con quince centavos semanal. Ese plan-

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Usted lo puede... Eh, tiene un copago de diez dólares para su examen de la vista una vez al año, veinticinco para lo que es la montura y, y los lentes. Y luego le- El seguro le da ciento treinta dólares que usted lo puede utilizar, eh...

Speaker speaker\_2: ¿Sí?

Speaker speaker\_1: Usted lo puede utilizar luego de... Para lo-- para, para lo que es los lentes y la montura.

Speaker speaker\_2: Sí, sí me interesa que... ¿Es, es, es el único plan que tienen de visión?

Speaker speaker\_1: Sí, señor, es el único que ellos ofrecen.

Speaker speaker\_2: Ah, bueno, pues me interesa más... Me interesa ese.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces, ¿usted quiere que lo inscriba en ese?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: ¿Algo más aparte de la visión?

Speaker speaker\_2: No, sería nada más.

Speaker speaker\_1: Ok, bueno, eh, como le dije, usted va a pagar dos dólares con quince centavos semanal.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Y... deme un segundito. Y va... Exacto, va a...Va a pagar, mmm, eh... dos quince. Entonces vamos a buscar su información en el sistema. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Cincuenta y cuatro, cero, ocho.

Speaker speaker\_1: Su nombre y apellido.

Speaker speaker\_2: Francisco Núñez.

Speaker speaker\_1: Un momento. Francisco Núñez . Señor Núñez, vamos a verificar su dirección completa y fecha de nacimiento para asegurarnos que estamos en el... en el fallo

correcto .

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: ¿Me la puede decir, por favor?

Speaker speaker\_2: ¿Qué dirección es esa?

Speaker speaker\_1: Perdón.

Speaker speaker\_2: Seis treinta y-- seis treinta y cinco... Vargas Corp. Atwater. Atwater, California.

Speaker speaker\_1: ¿Y se sabe el código postal de su área?

Speaker speaker\_2: Sí, permítame. Permítame un segundito.

Speaker speaker\_3: Noventa y cinco, trescientos, uno.

Speaker speaker\_2: Noventa y cinco, trescientos, uno. Es el código postal.

Speaker speaker\_1: ¿Y cuál fue la fecha de nacimiento? No le escuché.

Speaker speaker\_2: 31 de diciembre... 92.

Speaker speaker\_1: Vamos a ver. Tengo el número de teléfono nueve, doce, siete, tres, cinco, nueve, siete, cero... cinco. Lo voy a inscribir en la visión . Eh, señor Núñez, bueno, le explico, de lo que es Parted Personal, está dentro de lo que es la sección ciento veinticinco. Lo que esto significa es que le van a cobrar los dos dólares con quince centavos antes de sacarle los taxes. Luego, eh, la regulación es que usted debe mantenerse bajo esta cobertura y...

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Hasta que la compañía esté dentro de su tiempo de inscripción o tenga un evento que lo califique para cancelarlo.

Speaker speaker\_2: Ah, bueno.

Speaker speaker\_1: Los beneficios van a empezar el lunes siguiente, luego que le recibimos el primer pago, eh, de parte de su empleador. Ya ahí lo-- la tarjetita se genera y se le envía dentro de siete a diez días laborables. Si necesita- los beneficios antes de que la tarjeta le lleguen y ya están activos, nos llama y si tenemos la tarjeta disponible, se la podemos mandar temporalmente por correo electrónico.

Speaker speaker\_2: Ah, bueno, me parece perfecto.

Speaker speaker\_1: Gracias por llamar. Que tenga buen día, señor.

Speaker speaker\_2: Muchas gracias. Muy amable.