

## Transcript: Pamela

Blanc-4945695739658240-5648278972186624

### Full Transcript

Mi nombre es Pamela. Bueno. Mi nombre es Pamela. Lo escucho. Sí, Pamela. Ah... Necesitaba checar el enrollment de la aseguranza. ¿Para quién usted trabaja? La compañía se llama SST. Són los últimos cuatro dígitos de su seguro social. Ah... Siete, ocho, seis, nueve. Nombre y apellido. José Ángel Torres. Señor Torres, por motivos de seguridad vamos a verificar su dirección completa y fecha de nacimiento. Ah... Es, ah... sesenta y uno, treinta, Houston, Texas. Diciembre de 1976. ¿Sabe el código postal de su área? Seisenta y siete, cero, ochenta y cuatro. Así es. Tengo el número de teléfono, ocho, cuatro, veinte, uno, cinco, cuarenta. Y el correo- ¿Sí? Electrónico es jttorres76... Sí. Ok. Entonces, aquí veo que está un... inscrito en Visión Dental, Médico y Vida. Eh, ¿no hace falta la información de sus-- su familia? Eh, los niños y la esposa. Para completar el- Ah... El... ¿Qué información es que necesita? En este caso, eh, vamos a necesitar nombre, apellido, fecha de nacimiento y los números de social. Ok. Ah... ¿Qué aseguranza es el nombre de la aseguranza que está-- nos da cobertura a nosotros? ¿O qué está ofreciendo la compañía? Porque no tengo ningún nombre de ninguna aseguranza como... Cigna, como... Ah... No. Ningún nombre. O sea, si usted sabe que estos, mmm... planes que ellos ofrecen, la agencia, eh, no son como los-- las tradicionales. Eh, yo puedo, y si quiere le envío la guía de beneficios, así usted puede ver lo que ellos ofrecen. Ya ellos tienen una cifra establecida que van a pagar. Cualquier diferencia es su responsabilidad. Sí. Bueno, me quiero cancelar-- Quiero cancelar-- Quiero cancelar a mi esposa y a mis hijos. Nada más me voy a quedar yo solo en Visión y Dental y Vida. Okey. Quiero la cancelación de, de mis-- de la familia y de mi esposa. No los quiero en las aseguranzas. Okey. Nomás quiero nada más es para mí. Un momentito. So, va a dejar Visión Dental y Vida, ¿verdad? Sí, es todo. Okey. Para usted solo, lo confirma. Correcto. Sí, correcto. Entonces, va a pagar nueve dólares con noventa centavos. Correcto. ¿Por, por cheques? Sí. Y... Vamos a ver. Entonces, hem, señor, hem, Torres, ya, eh... le han sometido lo que es el, el enrollment primero, donde estaba usted con la familia. Eh, hasta ahora no vemos ninguna deducción que se-- que le hayan hecho, pero como el proceso entre cambiar una cobertura y la otra se demora de una a dos semanas, quizás le hagan un, un primer descuento con, con la familia completa. Pero en todo caso, eh, hasta ahora no veo nada, pero se lo tengo que dejar saber. En caso de que lo vea, entienda el porqué. Correcto. Okey. Los beneficios van a empezar el siguiente lunes que recibamos el primer pago. Eh, luego las tarjetas se au-- se generan en el sistema y se le envían de siete a diez días laborables, luego que los beneficios se hacen activos. Entonces- Correcto. Ah... Okey. Eh, para el seguro de vida, ¿a quién usted quiere poner como beneficiario? Ahí está Gladys, ah... ah... Ledesma. ¿Gladys? Ahí está Gladys Ledesma en, en mi información, ya. Es lo primero que está ahí. ?????? Oh, sí, Gladys Ledesma. Ok, ¿ella es su esposa? Es mi hija. Okey. Okey, ya estamos ahí. ¿Hay algo más que yo pueda hacer por usted? Sí, la verdad es de que lo que

pasa es que todo el año-- esos años he estado pagando la aseguranza hasta el momento único he estado con el doctor, pero por lo mismo de que nunca pude agarrar ninguna información de un doctor que cubriera y cuando yo-- fue mi esposa a hacerse sus exámenes de mamografías y todo ese rollo, nunca quisieron cubrir sus, sus, sus gastos ni nada y, y la verdad esa aseguranza pues nada más estaba tirando el dinero por eso, simplemente nada más las cantidades esas de, de médicas. Bueno, en todo caso, nosotros no éramos los que le administrábamos la aseguranza aa-a la compañía, eh, ahora en realidad están dentro de lo que es la transición para, para nosotros. O sea, por eso no tengo toda la información suya. Sí, la razón que estoy cancelando básicamente es por eso, porque la del año pasado casi no sirvió absolutamente para nada y no cubría a mi esposa ni a mi hijo también que tuvo un, un percance y no le cubrieron absolutamente nada. Se hicieron payadas y nunca quisieron ocurrir nada de cosas. So, tuve que pagar yo de mi bolsa la mayoría de las cosas que mi esposa tuvo que hacer y todo. Y ellos ninguna aseguranza reconocida. Pero no sé si esta vez que está viendo esos cambios es algo mejor o es la misma, el mismo jump en el de aseguranza. Bueno, el problema del detalle está que es a través de la gente. Esos, eh, eh... Sí. Aseguranzas son prácticamente semana que usted paga, semana que está cubierto. Eh, hay planes que usted tiene que ir a un doctor que esté dentro de la red participante para que . Y ellos tienen ya una cifra establecida la cual ellos pagan. Ya luego de esa cifra le corresponde al miembro. Sí, al empleado. Sí, y la verdad, digo, la, la-- No sé si será para mejor, porque he notado que venía una nota que son cambios y que diferentes un poco, pero no sé si esos cambios sean beneficiarios o sea lo mismo casi que esa aseguranza, pues no, no son ni reconocidas. Hasta las aseguranzas es lo malo, de un nombre que te puedas ser confiable y básicamente por eso estoy tratando de cancelarlas. No hay problema- Ese es el cambio. ¿Hay algo más que pueda hacer? No, básicamente es lo que necesitaba hacer. Al menos que me digas que es mejor la aseguranza o tú qué piensas de estas cambios. Mire, yo la honestamente, o sea, yo no puedo sugerirle, pero yo le puedo mandar la guía de beneficio. Ahí usted puede leer, se la puedo mandar a su correo y usted puede ver. Ahí está. Ajá. Correcto. Bueno. Usted puede ver dentro, debajo de cada plan. Ahí le va a decir con exactitud, eh, cuánto el, el seguro va a cubrir por equis procedimiento. O sea que ya usted va a tener idea de, de, vamos a decir, eh, hay planes que usted-- la aseguranza le va a cubrir cincuenta dólares por la consulta y tiene cuatro consultas al año, por decir. Todo eso usted lo va a ver ahí en la guía y ya usted va a tener una idea de si le conviene o no tomarlo. Correcto. Sí, gracias. Y yo creo que me gustaría que me mandaras el email que tengo ahí de jktorres76@yahoo.com y me lo mandaras ahí la información o como tú puedas. Pero sí, básicamente es eso, porque, o sea, mucho uno, uno busca por el beneficio de la esposa y cuando tu esposa va y trata de hacerse un chequeo médico o algo, salen con sus payasadas y rechazan el pago porque al último metió la aseguranza y le rechazaron su pago después de X dólares o cosas o terminó pagando de su bolsa yo lo que ella gastó y la aseguranza nada más muy cómoda, ellos te embolsan el dinero. Ahí se va a ver el nombre de lo que es el Stay Healthy, que es para cuidado preventivo. Sí, perfecto. Vuelvo y le digo, esos son planes que usted tiene que asegurarse de que usted va a los doctores que están dentro de la red para que le den- Dentro de la red. Exacto. Por ahí yo se lo envié. Dice aquí es su correo no deseado. Le va a llegar de parte de info arroba benefits de la card. Ok, muchísimas gracias. No tomé, no tomé tu nombre. Ah... Mi nombre es Pamela. Pamela. Muchísimas gracias, Pamela, por tu ayuda. Y, y, este, voy a tratar de checar eso como quieras hasta el 31 de

mayo para que cuando quieras... Exacto, exacto. Eso le iba a decir, que tiene tiempo para revisarlo y hacer cambios si desea. Muchísimas gracias, Pamela. Gracias por su tiempo. Gracias a usted por llamar. A ti, gracias.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Mi nombre es Pamela.

Speaker speaker\_1: Bueno.

Speaker speaker\_0: Mi nombre es Pamela. Lo escucho.

Speaker speaker\_1: Sí, Pamela. Ah... Necesitaba checar el enrollment de la aseguranza.

Speaker speaker\_0: ¿Para quién usted trabaja?

Speaker speaker\_1: La compañía se llama SST.

Speaker speaker\_0: Són los últimos cuatro dígitos de su seguro social.

Speaker speaker\_1: Ah... Siete, ocho, seis, nueve.

Speaker speaker\_0: Nombre y apellido.

Speaker speaker\_1: José Ángel Torres.

Speaker speaker\_0: Señor Torres, por motivos de seguridad vamos a verificar su dirección completa y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: Ah... Es, ah... sesenta y uno, treinta , Houston, Texas. Diciembre de 1976.

Speaker speaker\_0: ¿Sabe el código postal de su área?

Speaker speaker\_1: Seisenta y siete, cero, ochenta y cuatro.

Speaker speaker\_0: Así es. Tengo el número de teléfono, ocho, cuatro, veinte, uno, cinco, cuarenta. Y el correo-

Speaker speaker\_1: ¿Sí?

Speaker speaker\_0: Electrónico es jttorres76...

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Ok. Entonces, aquí veo que está un... inscrito en Visión Dental, Médico y Vida. Eh, ¿no hace falta la información de sus-- su familia? Eh, los niños y la esposa . Para completar el-

Speaker speaker\_1: Ah...

Speaker speaker\_0: El...

Speaker speaker\_1: ¿Qué información es que necesita?

Speaker speaker\_0: En este caso, eh, vamos a necesitar nombre, apellido, fecha de nacimiento y los números de social.

Speaker speaker\_1: Ok. Ah... ¿Qué aseguranza es el nombre de la aseguranza que está-- nos da cobertura a nosotros? ¿O qué está ofreciendo la compañía? Porque no tengo ningún nombre de ninguna aseguranza como... Cigna, como... Ah...

Speaker speaker\_0: No.

Speaker speaker\_1: Ningún nombre.

Speaker speaker\_0: O sea, si usted sabe que estos, mmm... planes que ellos ofrecen, la agencia, eh, no son como los-- las tradicionales. Eh, yo puedo, y si quiere le envío la guía de beneficios, así usted puede ver lo que ellos ofrecen. Ya ellos tienen una cifra establecida que van a pagar. Cualquier diferencia es su responsabilidad.

Speaker speaker\_1: Sí. Bueno, me quiero cancelar-- Quiero cancelar-- Quiero cancelar a mi esposa y a mis hijos. Nada más me voy a quedar yo solo en Visión y Dental y Vida.

Speaker speaker\_0: Okey.

Speaker speaker\_1: Quiero la cancelación de, de mis-- de la familia y de mi esposa. No los quiero en las aseguranzas.

Speaker speaker\_0: Okey.

Speaker speaker\_1: Nomás quiero nada más es para mí. Un momentito . So, va a dejar Visión Dental y Vida, ¿verdad? Sí, es todo.

Speaker speaker\_0: Okey. Para usted solo, lo confirma.

Speaker speaker\_1: Correcto. Sí, correcto.

Speaker speaker\_0: Entonces, va a pagar nueve dólares con noventa centavos.

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: ¿Por, por cheques?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Y... Vamos a ver. Entonces, hem, señor, hem, Torres, ya, eh... le han sometido lo que es el, el enrollment primero, donde estaba usted con la familia. Eh, hasta ahora no vemos ninguna deducción que se-- que le hayan hecho, pero como el proceso entre cambiar una cobertura y la otra se demora de una a dos semanas, quizás le hagan un, un primer descuento con, con la familia completa. Pero en todo caso, eh, hasta ahora no veo nada, pero se lo tengo que dejar saber. En caso de que lo vea, entienda el porqué.

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Okey. Los beneficios van a empezar el siguiente lunes que recibamos el primer pago. Eh, luego las tarjetas se au-- se generan en el sistema y se le envían de siete a diez días laborables, luego que los beneficios se hacen activos. Entonces-

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Ah... Okey. Eh, para el seguro de vida, ¿a quién usted quiere poner como beneficiario?

Speaker speaker\_1: Ahí está Gladys, ah... ah... Ledesma.

Speaker speaker\_0: ¿Gladys?

Speaker speaker\_1: Ahí está Gladys Ledesma en, en mi información, ya. Es lo primero que está ahí. ?????? Oh, sí, Gladys Ledesma.

Speaker speaker\_0: Ok, ¿ella es su esposa?

Speaker speaker\_1: Es mi hija.

Speaker speaker\_0: Okey. Okey, ya estamos ahí. ¿Hay algo más que yo pueda hacer por usted?

Speaker speaker\_1: Sí, la verdad es de que lo que pasa es que todo el año-- esos años he estado pagando la aseguranza hasta el momento único he estado con el doctor, pero por lo mismo de que nunca pude agarrar ninguna información de un doctor que cubriera y cuando yo-- fue mi esposa a hacerse sus exámenes de mamografías y todo ese rollo, nunca quisieron cubrir sus, sus, sus gastos ni nada y, y la verdad esa aseguranza pues nada más estaba tirando el dinero por eso, simplemente nada más las cantidades esas de, de médicas.

Speaker speaker\_0: Bueno, en todo caso, nosotros no éramos los que le administrábamos la aseguranza aa-a la compañía, eh, ahora en realidad están dentro de lo que es la transición para, para nosotros. O sea, por eso no tengo toda la información suya.

Speaker speaker\_1: Sí, la razón que estoy cancelando básicamente es por eso, porque la del año pasado casi no sirvió absolutamente para nada y no cubría a mi esposa ni a mi hijo también que tuvo un, un percance y no le cubrieron absolutamente nada. Se hicieron payadas y nunca quisieron ocurrir nada de cosas. So, tuve que pagar yo de mi bolsa la mayoría de las cosas que mi esposa tuvo que hacer y todo. Y ellos ninguna aseguranza reconocida. Pero no sé si esta vez que está viendo esos cambios es algo mejor o es la misma, el mismo jump en el de aseguranza.

Speaker speaker\_0: Bueno, el problema del detalle está que es a través de la gente. Esos, eh, eh...

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Aseguranzas son prácticamente semana que usted paga, semana que está cubierto. Eh, hay planes que usted tiene que ir a un doctor que esté dentro de la red participante para que . Y ellos tienen ya una cifra establecida la cual ellos pagan. Ya luego de esa cifra le corresponde al miembro.

Speaker speaker\_1: Sí, al empleado. Sí, y la verdad, digo, la, la-- No sé si será para mejor, porque he notado que venía una nota que son cambios y que diferentes un poco, pero no sé si esos cambios sean beneficiarios o sea lo mismo casi que esa aseguranza, pues no, no son ni reconocidas. Hasta las aseguranzas es lo malo, de un nombre que te puedas ser confiable y básicamente por eso estoy tratando de cancelarlas.

Speaker speaker\_0: No hay problema- Ese es el cambio. ¿Hay algo más que pueda hacer?

Speaker speaker\_1: No, básicamente es lo que necesitaba hacer. Al menos que me digas que es mejor la aseguranza o tú qué piensas de estas cambios.

Speaker speaker\_0: Mire, yo la honestamente, o sea, yo no puedo sugerirle, pero yo le puedo mandar la guía de beneficio. Ahí usted puede leer, se la puedo mandar a su correo y usted puede ver. Ahí está. Ajá.

Speaker speaker\_1: Correcto. Bueno.

Speaker speaker\_0: Usted puede ver dentro, debajo de cada plan. Ahí le va a decir con exactitud, eh, cuánto el, el seguro va a cubrir por equis procedimiento. O sea que ya usted va a tener idea de, de, vamos a decir, eh, hay planes que usted-- la aseguranza le va a cubrir cincuenta dólares por la consulta y tiene cuatro consultas al año, por decir. Todo eso usted lo va a ver ahí en la guía y ya usted va a tener una idea de si le conviene o no tomarlo.

Speaker speaker\_1: Correcto. Sí, gracias. Y yo creo que me gustaría que me mandaras el email que tengo ahí de jktorres76@yahoo.com y me lo mandaras ahí la información o como tú puedas. Pero sí, básicamente es eso, porque, o sea, mucho uno, uno busca por el beneficio de la esposa y cuando tu esposa va y trata de hacerse un chequeo médico o algo, salen con sus payasadas y rechazan el pago porque al último metió la aseguranza y le rechazaron su pago después de X dólares o cosas o terminó pagando de su bolsa yo lo que ella gastó y la aseguranza nada más muy cómoda, ellos te embolsan el dinero.

Speaker speaker\_0: Ahí se va a ver el nombre de lo que es el Stay Healthy, que es para cuidado preventivo.

Speaker speaker\_1: Sí, perfecto.

Speaker speaker\_0: Vuelvo y le digo, esos son planes que usted tiene que asegurarse de que usted va a los doctores que están dentro de la red para que le den-

Speaker speaker\_1: Dentro de la red.

Speaker speaker\_0: Exacto. Por ahí yo se lo envié. Dice aquí es su correo no deseado. Le va a llegar de parte de info arroba benefits de la card.

Speaker speaker\_1: Ok, muchísimas gracias. No tomé, no tomé tu nombre. Ah...

Speaker speaker\_0: Mi nombre es Pamela.

Speaker speaker\_1: Pamela. Muchísimas gracias, Pamela, por tu ayuda. Y, y, este, voy a tratar de checar eso como quieras hasta el 31 de mayo para que cuando quieras...

Speaker speaker\_0: Exacto, exacto. Eso le iba a decir, que tiene tiempo para revisarlo y hacer cambios si desea.

Speaker speaker\_1: Muchísimas gracias, Pamela. Gracias por su tiempo.

Speaker speaker\_0: Gracias a usted por llamar.

Speaker speaker\_1: A ti, gracias.