

Transcript: Pamela

Blanc-4975311064088576-6272918528933888

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Oh, buenas, buenos días. Te nombré de Yahaira Colón Torres. Yo llamé hace ni un minuto. Eh, yo voy a ir, eh, el seguro, pero me acaban de notificar, o sea, que tengo que esperar que... O sea, lo que yo pedí de, del seguro, que fue visión y dental. So dental no aparece, aparece que, eh, de incapacidad, que sé yo qué. Anyway, ¿yo puedo cancelar? Yo quiero cancelar, de verdad. No quiero seguro. Yo me voy a comprar y compro uno mejor. Okey, eh- Yo trabajo para HSS. Ok, ¿y me po-- me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? 5469, ma, mi disculpa. No, no hay problema. 5469, ¿su nombre y apellido? Yahaira Colón Torres. Señora Torres, por motivos de seguridad vamos a verificar su, eh, dirección y fecha de nacimiento. Ah, 145 South South Center Avenue, Big Sky, Montana. Oh, 59761, que es donde me encuentro. Ok. Ok, deme, ah... Gracias por la información. El número de teléfono es 407-874-Mjum. -4704 y Yahaira Colón Torres. 4704. Sí, 4704. Deme un momentico- Rajá. -señora Torres. Deme un segundito, déjeme verificar algo aquí a ver qué pasó. Señora Torres. Perdone que la, la dejé esperando. No, no, por supuesto. Yo fui que la inscribí a usted. Entonces, yo estaba tratando de chequear qué fue lo que pasó y yo... Sí, es que tú sabes que a mí me fue falta... O sea, sin-- como quien dice, sin llamada la jefa. Entonces, como yo soy así... ¿Entiende? Empezando el procedimiento de, de orientación, me pusé un poquito nerviecitita y qué sé yo qué. Ríe. Pero honestamente... Mire, yo puedo ayudarla, porque en realidad fue mi, mi, mi culpa. Introducir la demanda dental y que se hará activo ayer, porque ayer fue que empezaban sus, sus beneficios. Entonces- Entonces, para que usted no pierda su, su cita dental. Mmm. Entonces, en el dentista, cuando usted vaya, no le va a aparecer activo, pero sí pueden someter la... eh, cómo se llama, el form... Eh, cobrarlo. Ajá. Porque ya para el tiempo que yo lo envíe, en nuestro sistema va a estar activo el, el de ella. Si usted desea, le puedo hacer eso para que no pierda su cita y no tenga que empezar de cero buscando un... Aunque yo tenga que poner-- porque yo me quiero... Honestamente, estoy sufriendo de mucho dolor de muelas. Yo tengo casi cincuenta años y ahora mismo estoy sufriendo de mucho dolor de muela. Entonces, yo me quiero arreglar la boca, aunque yo tenga que-- o sea, obvio, tengo que pagar, pero quiero saber cuánto me cubre, ¿me entiende? Ah, bueno, en ese caso este beneficio es sumamente simple. Esto lo que le va a cubrir es si usted tiene caries y si quiere quitarse una muela... Siempre y cuando no sea quirúrgica. Eso es lo que le va a cubrir a él y su, y su limpieza básica. Pero lo que es como ponerle corona, hacerle dentadura... Este seguro no cubre nada de eso. No, pero está bien. A lo mejor yo prefiero el de medias, ¿verdad? Ok, ok, yo como, como-- soy consciente que cuando le inscribí, presioné la tecla equivocada y la puse en, en el de disability. Entonces, ah, quería, quería, ah, no sé, eh, ayudarla, porque soy consciente de que fue mi, de que fue mi

culpa cuando la inscribí. Pero si usted cree que no le va a funcionar el-- ah, porque no le va a cubrir... Ajá, entonces, no, mejor lo bajamos. Honestamente, lo voy a cancelar, porque la que yo voy a pagar un seguro... Imagínate, no tengo independiente. ¿Sabe cuánto me están sacando en todo el transcurso? Trescientos dólares. Aparte del seguro, esto... O sea, porque lo, lo que usted está inscrita aquí solo paga nueve dólares. Pues me apareció que-- o sea, por no tener depende, me estaban quitando doscientos, o sea, trescientos dólares. Le sacan mucho del impuesto. Sí, una fortuna. Imagínate. Ahá. Yo mejor, ¿lo cancelo? Sí, amor, yo lo cancelo mejor. Mire, el proceso de cancelación independientemente- Se demora de una a dos semanas. No te preocupes. Que... Y le van a hacer el descuento. Ajá. Entonces, no sé si como va a estar activo todavía, usted puede use-- utilizar el de la visión. Y... No, yo usaré también, o sea, porque yo tengo muela y, de verdad, yo lo voy a usar también. O sea, en el momento, pero ya, ya después de las doce semanas. Ajá, pero que lo que debe de apro-- yo le voy a poner el dental y lo que debe de aprovechar es las dos semanas que va a estar activo. Ajá. Para que use el dental y la visión ya, eh, luego. Pero espérese, porque si yo cancelo- Tú me puedes dar-- O tú me puedes da un men-- O mandarme un mensaje, cómo es que se llama el seguro o... Para yo poder tener para cuando yo vaya... Un email, sí, pero entonces, mire, le voy a pasar, señora Torres. Si yo cancelo, si yo le pongo el dental ahora y lo cancelo... Déjeme ver acá. Porque por lo menos me puede sol- solucionar las dos cosas, porque yo necesito- Por lo menos esta semana. Exacto. Mire, lo que vamos a hacer. Entonces, si yo le hago el cambio, quiero cancelarlo. El dental se va a ver-- se va a cancelar automáticamente porque como lo estamos haciendo el cambio hoy. Ajá. Porque estoy sufriendo de un dolor de muelas. Ay, Dios mío. Pero usted va a poder, va a poder utilizarlo por lo menos las dos semanas que va a estar activo antes de que el proceso de cancelación... Pero lo que voy a necesitar... El tiempo. Espérese, déjeme mandar esta información allá . Dos, ocho, cinco, uno, treinta y siete. Ok. Ah, no. ¿Y cómo se llama ese seguro? Es a través de... De la compañía. De la compañía, es... se llama... APL, American Public Life. Mire, ¿tú me lo puedes mandar por mensaje, amor? Para yo cuando vaya. Mensaje nosotros no podemos mandarlo, pero sí yo le puedo mandar... El email. Email, cómo se llama la compañía. Entonces, ¿cuándo es su cita? El lunes, mi amor. Okey. Mire, ¿el lunes que usted tiene que llevar la información del seguro? Mmm. Por lo menos que me cubran, ¿entiendes? Porque de verdad, yo no... ?????????? Entonces, oiga, lo que vamos a hacer. Como usted no-- usted tiene cita hasta el, para el lunes, vamos a darle el día de hoy y mañana, para que el sistema genere toda la información del cambio. Porque si yo se lo cancelo hoy, entonces, lo que yo estoy tratando de que usted pueda utilizar y sentar, no va a proceder. Gracias. ¿Me da a entender? Entonces, es mejor que vamos a darle el tiempo al sistema a que reconozca el nuevo cambio. Entonces... O si quiere, mira, honestamente, como me está ayudando, déjalo por este mes y para yo usarlo, porque de verdad, yo, amor, no aguento el dolor de muelas, no lo soporto. Entonces, de visión, pues yo haré una cita porque yo necesito, yo tengo este hueón, pero necesito hacerme el examen para un poquito más de aumento. ¿Bien? Okey. Déjame por lo menos en este momento y entonces yo llamaré otra vez de vuelta cuando ya yo lo utilice. Ah, bueno, este, okey. Entonces, eh, cualquier cosa, yo estoy aquí, usted en Montana, eso es Central... Así, yo estoy aquí de once de la mañana a ocho de la noche del tiempo del este y mi nombre es Pamela. Pamela. Si quiere, cuando vuelva a llamar... Pregunto por ti. Puede preguntar por mí. Sí, yo voy a hacerme una nota aquí para tenerlo pendiente, que yo la voy a llamar a usted el viernes...

Claro. Para ver si ya de aquí al viernes, como es otro departamento que se encarga de eso, no yo, eh, en el sistema me sale la tarjetita, así yo se la puedo enviar a su correo electrónico y así usted ya va con, con una tarjetita virtual. Ay, ???????????, mira, hasta se bajaba yo. No lo soporto. Me imagino. ¿Y, y no está tomando medicamento...? Me dieron aquí las compañeras, unas que se llaman de médico, flama, flama, flam, algo así, flama o flana, algo así. Y antibióticos, pero ya se me acabaron. Sí. Eh, venden muchas cosas en la farmacia, que son buenas... Aquí queda todo lejano, amor. Mira, aquí queda todo, guau, esto es campo, esto es pueblito, esto es todo lejísimos. Una hora y pico, una hora pa tú hacer tu... ¿...? RíeQue si frío. ?????Se me corta la cara. Un frío terrible. Mmm. Bueno, pues entonces... Y ese jueves estuve todo el día ahí haciendo el mercado mío, o sea, mi, como compras y todo ese frío de las piernas, o sea, ay, Dios mío. Yo tuve que faltar hoy, más no te digo. Yo nunca faltó del dolor que yo tengo. Un dolor horrible, solamente digo, ellos saben que yo les... Yo nunca he faltado, nunca, pero no aguento. Entiendo. Pues entonces, señora, eh, Torres, vamos a hacerlo así, el viernes yo le doy una llamadita. Ajá. Y, eh, para segu-- para dejarle saber, eh, am, cómo se dice, decirle en qué parte estamos, si la tarjeta está, eh, generada en el sistema de envío, si no, por lo menos el número de póliza. Exactamente. Ese es el que necesito. Ay, gracias, amor. Que Dios la bendiga. Ensi-- también el lunes, si por casualidad el viernes todavía no tengo el número de póliza o algo, el lunes cuando usted tenga cita, ellos lo pueden llamar. Nosotros le podemos dejar saber dónde someter el claim y la información de ese caso yo tengo. Yo lo que quiero es eso mismo, lo de la muela. Okey, bueno, entonces, ya usted sabe, entonces. Se me tiene, espero que se mejore. Mi disculpa, porque todo eso fue una ?????????? No te preocupes, amor. No te preocupes. Igual, como yo también los nervios. No hay problema. Okey. Gracias, amor. Dios la bendiga. Bye, bye.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker_1: Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Oh, buenas, buenos días. Te nombré de Yahaira Colón Torres. Yo llamé hace ni un minuto. Eh, yo voy a ir, eh, el seguro, pero me acaban de notificar, o sea, que tengo que esperar que... O sea, lo que yo pedí de, del seguro, que fue visión y dental. So dental no aparece, aparece que, eh, de incapacidad, que sé yo qué. Anyway, ¿yo puedo cancelar? Yo quiero cancelar, de verdad. No quiero seguro. Yo me voy a comprar y compro uno mejor.

Speaker speaker_1: Okey, eh-

Speaker speaker_2: Yo trabajo para HSS.

Speaker speaker_1: Ok, ¿y me po-- me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_2: 5469, ma, mi disculpa.

Speaker speaker_1: No, no hay problema. 5469, ¿su nombre y apellido?

Speaker speaker_2: Yahaira Colón Torres.

Speaker speaker_1: Señora Torres, por motivos de seguridad vamos a verificar su, eh, dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker_2: Ah, 145 South South Center Avenue, Big Sky, Montana. Oh, 59761, que es donde me encuentro.

Speaker speaker_1: Ok. Ok, deme, ah... Gracias por la información. El número de teléfono es 407-874-

Speaker speaker_3: Mjum.

Speaker speaker_1: -4704 y Yahaira Colón Torres.

Speaker speaker_2: 4704.

Speaker speaker_1: Sí, 4704. Deme un momentico-

Speaker speaker_2: Rajá.

Speaker speaker_1: -señora Torres. Deme un segundito, déjeme verificar algo aquí a ver qué pasó.

Speaker speaker_4: Señora Torres. Perdone que la, la dejé esperando.

Speaker speaker_2: No, no, por supuesto.

Speaker speaker_4: Yo fui que la inscribí a usted. Entonces, yo estaba tratando de chequear qué fue lo que pasó y yo...

Speaker speaker_2: Sí, es que tú sabes que a mí me fue falta... O sea, sin-- como quien dice, sin llamada la jefa. Entonces, como yo soy así... ¿Entiende? Empezando el procedimiento de, de orientación, me pusé un poquito nervieca y qué sé yo qué.

Speaker speaker_4: Ríe.

Speaker speaker_2: Pero honestamente...

Speaker speaker_4: Mire, yo puedo ayudarla, porque en realidad fue mi, mi, mi culpa. Introducir la demanda dental y que se hará activo ayer, porque ayer fue que empezaban sus, sus beneficios. Entonces- Entonces, para que usted no pierda su, su cita dental.

Speaker speaker_2: Mmm.

Speaker speaker_4: Entonces, en el dentista, cuando usted vaya, no le va a aparecer activo, pero sí pueden someter la... eh, cómo se llama, el form... Eh, cobrarlo.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_4: Porque ya para el tiempo que yo lo envíe, en nuestro sistema va a estar activo el, el de ella. Si usted desea, le puedo hacer eso para que no pierda su cita y no tenga

que empezar de cero buscando un...

Speaker speaker_2: Aunque yo tenga que poner-- porque yo me quiero... Honestamente, estoy sufriendo de mucho dolor de muelas. Yo tengo casi cincuenta años y ahora mismo estoy sufriendo de mucho dolor de muela. Entonces, yo me quiero arreglar la boca, aunque yo tenga que-- o sea, obvio, tengo que pagar, pero quiero saber cuánto me cubre, ¿me entiende?

Speaker speaker_4: Ah, bueno, en ese caso este beneficio es sumamente simple. Esto lo que le va a cubrir es si usted tiene caries y si quiere quitarse una muela... Siempre y cuando no sea quirúrgica. Eso es lo que le va a cubrir a él y su, y su limpieza básica. Pero lo que es como ponerle corona, hacerle dentadura... Este seguro no cubre nada de eso.

Speaker speaker_2: No, pero está bien. A lo mejor yo prefiero el de medias, ¿verdad?

Speaker speaker_4: Ok, ok, yo como, como-- soy consciente que cuando le inscribí, presioné la tecla equivocada y la puse en, en el de disability. Entonces, ah, quería, quería, ah, no sé, eh, ayudarla, porque soy consciente de que fue mi, de que fue mi culpa cuando la inscribí. Pero si usted cree que no le va a funcionar el-- ah, porque no le va a cubrir...

Speaker speaker_2: Ajá, entonces, no, mejor lo bajamos. Honestamente, lo voy a cancelar, porque la que yo voy a pagar un seguro... Imagínate, no tengo independiente. ¿Sabe cuánto me están sacando en todo el transcurso? Trescientos dólares. Aparte del seguro, esto...

Speaker speaker_4: O sea, porque lo, lo que usted está inscrita aquí solo paga nueve dólares.

Speaker speaker_2: Pues me apareció que-- o sea, por no tener depende, me estaban quitando doscientos, o sea, trescientos dólares.

Speaker speaker_4: Le sacan mucho del impuesto.

Speaker speaker_2: Sí, una fortuna. Imagínate.

Speaker speaker_4: Ahá.

Speaker speaker_2: Yo mejor, ¿lo cancelo? Sí, amor, yo lo cancelo mejor.

Speaker speaker_4: Mire, el proceso de cancelación independientemente- Se demora de una a dos semanas.

Speaker speaker_2: No te preocupes.

Speaker speaker_4: Que... Y le van a hacer el descuento.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_4: Entonces, no sé si como va a estar activo todavía, usted puede usar-- utilizar el de la visión. Y...

Speaker speaker_2: No, yo usaré también, o sea, porque yo tengo muela y, de verdad, yo lo voy a usar también. O sea, en el momento, pero ya, ya después de las doce semanas.

Speaker speaker_4: Ajá, pero que lo que debe de apro-- yo le voy a poner el dental y lo que debe de aprovechar es las dos semanas que va a estar activo.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_4: Para que use el dental y la visión ya, eh, luego. Pero espérese, porque si yo cancelo-

Speaker speaker_2: Tú me puedes dar-- O tú me puedes da un men-- O mandarme un mensaje, cómo es que se llama el seguro o... Para yo poder tener para cuando yo vaya...

Speaker speaker_4: Un email, sí, pero entonces, mire, le voy a pasar, señora Torres. Si yo cancelo, si yo le pongo el dental ahora y lo cancelo... Déjeme ver acá.

Speaker speaker_2: Porque por lo menos me puede sol- solucionar las dos cosas, porque yo necesito-

Speaker speaker_4: Por lo menos esta semana. Exacto. Mire, lo que vamos a hacer. Entonces, si yo le hago el cambio, quiero cancelarlo. El dental se va a ver-- se va a cancelar automáticamente porque como lo estamos haciendo el cambio hoy.

Speaker speaker_2: Ajá. Porque estoy sufriendo de un dolor de muelas. Ay, Dios mío.

Speaker speaker_4: Pero usted va a poder, va a poder utilizarlo por lo menos las dos semanas que va a estar activo antes de que el proceso de cancelación... Pero lo que voy a necesitar... El tiempo. Espérese, déjeme mandar esta información allá . Dos, ocho, cinco, uno, treinta y siete. Ok.Ah, no.

Speaker speaker_2: ¿Y cómo se llama ese seguro?

Speaker speaker_4: Es a través de...

Speaker speaker_2: De la compañía.

Speaker speaker_4: De la compañía, es... se llama... APL, American Public Life.

Speaker speaker_2: Mire, ¿tú me lo puedes mandar por mensaje, amor? Para yo cuando vaya.

Speaker speaker_4: Mensaje nosotros no podemos mandarlo, pero sí yo le puedo mandar...

Speaker speaker_2: El email.

Speaker speaker_4: Email, cómo se llama la compañía. Entonces, ¿cuándo es su cita?

Speaker speaker_2: El lunes, mi amor.

Speaker speaker_4: Okey. Mire, ¿el lunes que usted tiene que llevar la información del seguro?

Speaker speaker_2: Mmm. Por lo menos que me cubran, ¿entiendes? Porque de verdad, yo no... ??????????

Speaker speaker_4: Entonces, oiga, lo que vamos a hacer. Como usted no-- usted tiene cita hasta el, para el lunes, vamos a darle el día de hoy y mañana, para que el sistema genere toda la información del cambio. Porque si yo se lo cancelo hoy, entonces, lo que yo estoy tratando de que usted pueda utilizar y sentar, no va a proceder.

Speaker speaker_2: Gracias.

Speaker speaker_4: ¿Me da a entender? Entonces, es mejor que vamos a darle el tiempo al sistema a que reconozca el nuevo cambio. Entonces...

Speaker speaker_2: O si quiere, mira, honestamente, como me está ayudando, déjalo por este mes y para yo usarlo, porque de verdad, yo, amor, no aguento el dolor de muelas, no lo soporto. Entonces, de visión, pues yo haré una cita porque yo necesito, yo tengo este hueón, pero necesito hacerme el examen para un poquito más de aumento. ¿Bien?

Speaker speaker_4: Okey.

Speaker speaker_2: Déjame por lo menos en este momento y entonces yo llamaré otra vez de vuelta cuando ya yo lo utilice.

Speaker speaker_4: Ah, bueno, este, okey. Entonces, eh, cualquier cosa, yo estoy aquí, usted en Montana, eso es Central... Así, yo estoy aquí de once de la mañana a ocho de la noche del tiempo del este y mi nombre es Pamela.

Speaker speaker_2: Pamela.

Speaker speaker_4: Si quiere, cuando vuelva a llamar...

Speaker speaker_2: Pregunto por ti.

Speaker speaker_4: Puede preguntar por mí. Sí, yo voy a hacerme una nota aquí para tenerlo pendiente, que yo la voy a llamar a usted el viernes...

Speaker speaker_2: Claro.

Speaker speaker_4: Para ver si ya de aquí al viernes, como es otro departamento que se encarga de eso, no yo, eh, en el sistema me sale la tarjetita, así yo se la puedo enviar a su correo electrónico y así usted ya va con, con una tarjetita virtual.

Speaker speaker_2: Ay, ???????????, mira, hasta se bajaba yo. No lo soporto.

Speaker speaker_4: Me imagino. ¿Y, y no está tomando medicamento...?

Speaker speaker_2: Me dieron aquí las compañeras, unas que se llaman de médico, flama, flama, flam, algo así, flama o flana, algo así. Y antibióticos, pero ya se me acabaron.

Speaker speaker_4: Sí. Eh, venden muchas cosas en la farmacia, que son buenas...

Speaker speaker_2: Aquí queda todo lejano, amor. Mira, aquí queda todo, guau, esto es campo, esto es pueblito, esto es todo lejísimos. Una hora y pico, una hora pa tú hacer tu...

Speaker speaker_4: ¿...?

Speaker speaker_2: RíeQue si frío. ?????Se me corta la cara. Un frío terrible. Mmm.

Speaker speaker_4: Bueno, pues entonces...

Speaker speaker_2: Y ese jueves estuve todo el día ahí haciendo el mercado mío, o sea, mi, como compras y todo ese frío de las piernas, o sea, ay, Dios mío. Yo tuve que faltar hoy, más no te digo. Yo nunca faltó del dolor que yo tengo. Un dolor horrible, solamente digo, ellos saben que yo les... Yo nunca he faltado, nunca, pero no aguento.

Speaker speaker_4: Entiendo. Pues entonces, señora, eh, Torres, vamos a hacerlo así, el viernes yo le doy una llamadita.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_4: Y, eh, para segu-- para dejarle saber, eh, am, cómo se dice, decirle en qué parte estamos, si la tarjeta está, eh, generada en el sistema de envío, si no, por lo menos el número de póliza.

Speaker speaker_2: Exactamente. Ese es el que necesito. Ay, gracias, amor. Que Dios la bendiga.

Speaker speaker_4: Ensi-- también el lunes, si por casualidad el viernes todavía no tengo el número de póliza o algo, el lunes cuando usted tenga cita, ellos lo pueden llamar. Nosotros le podemos dejar saber dónde someter el claim y la información de ese caso yo tengo.

Speaker speaker_2: Yo lo que quiero es eso mismo, lo de la muela.

Speaker speaker_4: Okey, bueno, entonces, ya usted sabe, entonces. Se me tiene, espero que se mejore. Mi disculpa, porque todo eso fue una ??????????

Speaker speaker_2: No te preocupes, amor. No te preocupes. Igual, como yo también los nervios.

Speaker speaker_4: No hay problema. Okey.

Speaker speaker_2: Gracias, amor. Dios la bendiga. Bye, bye.