

## Transcript: Pamela

**Blanc-5217008808017920-5956437935833088**

### Full Transcript

Gracias por llamar a PENN 69 call. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Hola, buenos días. Disculpa, mi nombre es Susana y hablé para ver lo de la aseguranza que me la están dando por parte de mi trabajo. Este, quería ver los beneficios que tenía esta aseguranza porque no sé qué, qué tipos de aseguranza manejen o, o qué servicios den. Me mandaron una información por correo. La verdad no entendí mucho, pero quiero, quiero agarrar una aseguranza. ¿Para quién usted trabaja? Yo trabajo para Surge. ¿Me permite... me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Catorce, siete, siete. Doce, siete, siete. ¿Nombre y apellido? Mata Ramírez, Susana. ¿Mata, Susana? Mata Ramírez, Susana. Me dice que trabaja pa Surge. Los últimos cuatro dígitos son uno, cuatro, uno, siete. No, uno, cuatro, siete, siete. Oh, perdón. Señora Ramírez, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor. Ok, mi dirección es doce, cero, ocho Dora Avenue, Lockport, Illinois. ¿Usted sabe el código postal de su área? Sesenta, cuatro, treinta y dos. Tengo el número de teléfono ocho, quince, cuatro, siete, cuatro, seis, seis, cuatro, dos. Y su correo electrónico es mata Ramirez Susana, pero uno gmail punto com. No, sin el cero uno. Solo es Mata Ramírez, Susana. Ok. Bueno, es, eh... La aseguranza que ofrece Surge son aseguranzas limitadas, no son como las aseguranzas tradicionales. Ellos van a pagar una cifra que ya ellos, ellos tienen establecida. Cualquier diferencia sería su responsabilidad. Por ejemplo, si usted va al doctor, solo le cubre a la consulta cincuenta... cincuenta... dólares por consulta. No, cincuenta dólares. Ah, ok. Por ejemplo, si la consulta me sale en... por ejemplo en veinticinco... Póngalo de esta manera, si la consulta vale cin-- cien dólares, el seguro le va a cubrir cincuenta y usted paga los otros cincuenta. Ok, entonces solamente me cubre el cincuenta por ciento de lo que me cueste la consulta. No, señora, porque si la consulta le cuesta doscientos dólares, eh, el seguro solo va a pagar cincuenta dólares. Cincuenta dólares, no por ciento. Ok, por eso le digo. Y si la consulta me sale en veinticinco dólares... ¿ellos van a pagar los veinticinco y los otros veinticinco quedan? No, porque si, eh, en ese caso no le sabría decir. Tendría que consultarlo directamente con la aseguranza. Nosotros solamente administramos lo, lo que es las inscripciones, cualquier otra, eh, información referente a las tarjetas de las inscripciones, pero cómo ellos pagan así, en ese caso, ya eso lo tendría que discutir con ellos. Ah, ok. ¿Y solamente incluye al doctor general? No, dependiendo el plan que usted escoja, usted puede ir al especialista. Vuelvo y le digo, en la consulta ellos ya tienen esa cifra establecida. Todo va a depender, um... Por ejemplo, yo quiero, yo quiero aseguranza para mí y para mi esposo, pero ahorita a mí me interesa, eh, ir con el dental. ¿La aseguranza me lo cubre? Usted puede escoger el traba-- el dental. Eh, lo paga, eh... No tiene que inscribirse en el médico para tener el dental. Déjeme chequear algo aquí. Señora De ellos. Yo le puedo enviar una guía de beneficios, si usted quiere, y así se ve todos los planes, lo que ellos cubren, porque ahí lo, lo dice. Eh, y cuánto le tocaría a usted

pagar. Usted tiene hasta el día veinticinco de este mes para inscribirse. Ok. Es que hablé con una muchacha, me contestó Perla y solamente me mandó un correo. Mmm, vienen unas hojas, viene Stargardt, Elixer, Red Multiplan, Walmart, Farma Advil, pero no... O sea, no, no explica cuánto me van a cobrar o cuánto me van a quitar o qué beneficios cubre. Ajá. Si usted está-- ella le mandó la guía de beneficio. Entonces, usted va a ir a la página número dos. Mmm. Que dice, eh, "Resumen de los beneficios". Ajá. ¿Sí, lo ve? Sí, ¿la página dos? Resumen de los beneficios. Bueno, cada... que dice Stay Healthy es un plan. Ese plan es un plan preventivo. Por eso dice "no incluido" a todo lo que está escrito ahí. Luego está el VIP Standard y el VIP Classic. La cifra que usted ve debajo de cada plan es lo que ellos van a cubrir por los beneficios que están escrito ahí. Pero aquí no trae nada. Pero aquí en la página dos no trae nada. Nomás dice: "Aspectos destacados de Stargardt. Aspectos destacados de los beneficios y servicios. Aspectos destacados del plan Valor Mínimo. Opciones adicionales de beneficios...". Pero no trae ningún costo ni... No me dice cuánto. Entonces, o sea, donde yo le estoy diciendo que dice "Resumen de beneficios". Ajá. Dice eso, pero en la parte de-- en el resto de la página no, no tiene los nombres de los planes. Pues aquí en ven-- en "Resumen de los beneficios" dice: "Beneficios de administración hospital: no incluye. Beneficios de hospitalización: no incluye. Beneficios de la unidad: no incluye. Cirugía: no incluye". Exacto. Pues, escúcheme, señora. Si usted se va donde dice Stay Healthy, si mira la primera línea que está en negro o en gris, que dice Beneficios, luego dice Stay Healthy. Mmm, sí. Luego dice VIP Standard, en VIP Classic. Ok. Donde dice Stay Healthy, que toda la línea hacia abajo dice "no incluido". Ajá. Eso pertenece a ese plan. Ahora, si se va al VIP Standard, que es el siguiente, y tira hacia abajo, debe de tener, eh, lo que dice... Vamos pasando lo que es la farmacia, eh, dice: "Beneficio de admisión al hospital: quinientos dólares. Máximo un día". Mmm, sí. Bueno, eso es lo que le cubre lo, el, el plan. Por eso le dije que si mira en donde dice VIP Standard y mira hacia abajo, eso es lo que el plan le va a cubrir por los beneficios que está escrito en la mano izquierda. Mmm. Porque el Stay Healthy es un plan preventivo. Ese no cubre nada que tenga que ver con hospitales ni nada de eso, ni las consultas al médico. Eso solamente si usted necesita hacerse su chequeo anual, por ejemplo, chequearse el colesterol, la diabetes y Papanicolaou, eh, mamograma... Ese plan le va a cubrir lo que es el procedimiento cien por ciento, pero usted paga por la consulta al doctor y tiene que ir a un doctor... Eh. Un doctor que esté dentro de la red participante. Ah, ok. Entonces, esa que me ofrecen en sí no cubre nada. Señora, no es la que yo... Esta... No es que no cubre nada. Vuelvo y le repito, depende del plan que usted escoja, porque la del Stay Healthy le va a cubrir lo que es hacerse los procedimientos cien por ciento. Usted va a pagar lo que es la consulta al doctor. Por eso le dije al principio que esos beneficios son bien limitados. Sí. Bueno, entonces, la, la que tengo ahorita que me descuentan, me están quitando dieciocho dólares por semana. Esa no me cubre prácticamente nada. Bueno, en ese caso, aquí, aquí-- en este caso, usted no está inscrita con nosotros en nada. Ajá. Entonces... Okey, entonces- No sé por qué usted cree que le están sacando diecisiete dólares. Es que no me explican bien. Yo hablo con una y me dice una cosa, vuelvo a marcar y me contesta alguien más y me dice otra cosa. La primera que hablé me dijo eso, que me digan-- que me está quitando diecisiete dólares por, por semana y no me dio nada de información, solo me dijo: "Le mando un correo y chequee todo y usted decide". Pero, o sea, no dan una explicación de que me digan: "Esta aseguranza le ofrece esto, esto y esto y esto". Esto... Pero yo le estoy explicando, señora. Cuando usted habló con ella, ¿ella le ab-- le abrió su...

su...? No me pidió nada. No, ni siquiera me pidió mi nombre, mi cor-- mi número de seguro, como usted me lo pidió. No me-- no, nada, nada me pidió. Solamente me dijo: "Deme su correo, le mando todo, usted lo checa y ya me dice-- vuelve a hablar y ya dice cuál es el que quiere". Pero, pues, así, pues uno no entiende mucho las cosas. En ese caso, o en todo caso, yo le estoy tratando de explicar. Vamos a olvidar lo que ella le, le ob-- le, le explicó. Entonces, la página que usted está viendo son los nombres de los planes que ellos ofrecen. Entonces, vuelvo y le digo, el Stay Healthy es un plan preventivo que solo le va a cubrir el procedimiento para chequearse equis, eh, eh, ah, equis procedimientos, que sean siempre preventivos. Usted va a utilizar un médico que esté dentro de la red participante para que le puedan cubrir al cien por ciento el procedimiento. Usted paga por la consulta. Ese plan les cuesta dieciséis dólares con ochenta centavos. El próximo plan, que dice VIP Standard, vuelvo y le repito, si mira hacia abajo, leyendo los beneficios que están a la izquierda, por ejemplo, tiene el segundo es beneficio de ho-hospitalización. Ese plan le cubre cincuenta dólares diarios, máximo treinta días. Ok. ¿Lo ve? Ajá. Sí, sí, sí. Así sucesivamente, por cada beneficio que usted lea a la izquierda, está escrito ahí el monto que el seguro va a cubrir. Mmm. Okey. Si yo me decido por ese, es el VIP, ¿tendría que pagar-- me van a cobrar más por semana entonces, verdad? ¿Va a haber más de una opción? Bueno, si va a la parte de abajo de la página donde dice gestiones semanales. Ajá. El VIP Standard cobra diecisiete dólares con sesenta y seis ce-- sesenta y tres centavos y el VIP Classic, diecinueve con cincuenta y tres. Eso es el empleado solamente. Ahora, si mira la segunda columna, ahí está lo que cobraría por cada plan semanal por usted y su esposo. Ah, ok. Ok. Bueno, entonces voy a checar lo que le digo, lo que más me interesa a mí ahorita que me incluya es el dental y el general. Este, entonces voy a checar cuál de los dos y entonces ahorita tengo que volver a hablar, ¿verdad?, para activar cualquiera de los dos. No hay problema, exactamente. Como... Con el que usted decida, eh, recuerde que tiene hasta el día 25 para inscribirse. Ok, ok. Otra cosa, señora Ramírez, si no llama... Ajá. A cancelar, eh, los beneficios o va a inscribirse en el plan que yo le comenté que se llama Stay Healthy... Ajá. Que cuesta dieciséis con ochenta, ellos la autoinscriben. Ah, ok. Ok, entonces, sí, no, que, no, pero sí hablo, namás voy a checar ahorita, eh, los dental y de la vista si me los cubre y ya veo cuál de los dos, pero sí, sí me interesa uno. Ok, no hay problema. Cuando esté lista nos llama y con mucho gusto le inscriben. Ok, muchas gracias y disculpe. No, no hay problema. Estamos aquí para ayudarla. Gracias.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por llamar a PENN 69 call. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Hola, buenos días. Disculpa, mi nombre es Susana y hablé para ver lo de la aseguranza que me la están dando por parte de mi trabajo. Este, quería ver los beneficios que tenía esta aseguranza porque no sé qué, qué tipos de aseguranza manejen o, o qué servicios den. Me mandaron una información por correo. La verdad no entendí mucho, pero quiero, quiero agarrar una aseguranza.

Speaker speaker\_0: ¿Para quién usted trabaja?

Speaker speaker\_1: Yo trabajo para Surge.

Speaker speaker\_0: ¿Me permite... me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_1: Catorce, siete, siete.

Speaker speaker\_0: Doce, siete, siete . ¿Nombre y apellido?

Speaker speaker\_1: Mata Ramírez, Susana.

Speaker speaker\_0: ¿Mata, Susana?

Speaker speaker\_1: Mata Ramírez, Susana.

Speaker speaker\_0: Me dice que trabaja pa Surge. Los últimos cuatro dígitos son uno, cuatro, uno, siete.

Speaker speaker\_1: No, uno, cuatro, siete, siete.

Speaker speaker\_0: Oh, perdón. Señora Ramírez, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker\_1: Ok, mi dirección es doce, cero, ocho Dora Avenue, Lockport, Illinois.

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

Speaker speaker\_1: Sesenta, cuatro, treinta y dos.

Speaker speaker\_0: Tengo el número de teléfono ocho, quince, cuatro, siete, cuatro, seis, seis, cuatro, dos. Y su correo electrónico es mata Ramirez Susana, pero uno gmail punto com.

Speaker speaker\_1: No, sin el cero uno. Solo es Mata Ramírez, Susana.

Speaker speaker\_0: Ok. Bueno, es, eh... La aseguranza que ofrece Surge son aseguranzas limitadas, no son como las aseguranzas tradicionales. Ellos van a pagar una cifra que ya ellos, ellos tienen establecida. Cualquier diferencia sería su responsabilidad. Por ejemplo, si usted va al doctor, solo le cubre a la consulta cincuenta... cincuenta... dólares por consulta. No, cincuenta dólares.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. Por ejemplo, si la consulta me sale en... por ejemplo en veinticinco...

Speaker speaker\_0: Póngalo de esta manera, si la consulta vale cin-- cien dólares, el seguro le va a cubrir cincuenta y usted paga los otros cincuenta.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces solamente me cubre el cincuenta por ciento de lo que me cueste la consulta.

Speaker speaker\_0: No, señora, porque si la consulta le cuesta doscientos dólares, eh, el seguro solo va a pagar cincuenta dólares. Cincuenta dólares, no por ciento.

Speaker speaker\_1: Ok, por eso le digo. Y si la consulta me sale en veinticinco dólares... ¿ellos van a pagar los veinticinco y los otros veinticinco quedan?

Speaker speaker\_0: No, porque si, eh, en ese caso no le sabría decir. Tendría que consultarlo directamente con la aseguranza. Nosotros solamente administramos lo, lo que es las inscripciones, cualquier otra, eh, información referente a las tarjetas de las inscripciones, pero cómo ellos pagan así, en ese caso, ya eso lo tendría que discutir con ellos.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. ¿Y solamente incluye al doctor general?

Speaker speaker\_0: No, dependiendo el plan que usted escoja, usted puede ir al especialista. Vuelvo y le digo, en la consulta ellos ya tienen esa cifra establecida. Todo va a depender, um...

Speaker speaker\_1: Por ejemplo, yo quiero, yo quiero aseguranza para mí y para mi esposo, pero ahorita a mí me interesa, eh, ir con el dental. ¿La aseguranza me lo cubre?

Speaker speaker\_0: Usted puede escoger el traba-- el dental. Eh, lo paga, eh... No tiene que inscribirse en el médico para tener el dental. Déjeme chequear algo aquí. Señora De ellos. Yo le puedo enviar una guía de beneficios, si usted quiere, y así se ve todos los planes, lo que ellos cubren, porque ahí lo, lo dice. Eh, y cuánto le tocaría a usted pagar. Usted tiene hasta el día veinticinco de este mes para inscribirse.

Speaker speaker\_1: Ok. Es que hablé con una muchacha, me contestó Perla y solamente me mandó un correo. Mmm, vienen unas hojas, viene Stargardt, Elixer, Red Multiplan, Walmart, Farma Advil, pero no... O sea, no, no explica cuánto me van a cobrar o cuánto me van a quitar o qué beneficios cubre. Ajá.

Speaker speaker\_0: Si usted está-- ella le mandó la guía de beneficio. Entonces, usted va a ir a la página número dos.

Speaker speaker\_1: Mmm.

Speaker speaker\_0: Que dice, eh, "Resumen de los beneficios".

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: ¿Sí, lo ve?

Speaker speaker\_1: Sí, ¿la página dos? Resumen de los beneficios.

Speaker speaker\_0: Bueno, cada... que dice Stay Healthy es un plan. Ese plan es un plan preventivo. Por eso dice "no incluido" a todo lo que está escrito ahí. Luego está el VIP Standard y el VIP Classic. La cifra que usted ve debajo de cada plan es lo que ellos van a cubrir por los beneficios que están escrito ahí.

Speaker speaker\_1: Pero aquí no trae nada. Pero aquí en la página dos no trae nada. Nomás dice: "Aspectos destacados de Stargardt. Aspectos destacados de los beneficios y servicios. Aspectos destacados del plan Valor Mínimo. Opciones adicionales de beneficios...". Pero no trae ningún costo ni... No me dice cuánto.

Speaker speaker\_0: Entonces, o sea, donde yo le estoy diciendo que dice "Resumen de beneficios".

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Dice eso, pero en la parte de-- en el resto de la página no, no tiene los nombres de los planes.

Speaker speaker\_1: Pues aquí en ven-- en "Resumen de los beneficios" dice: "Beneficios de administración hospital: no incluye. Beneficios de hospitalización: no incluye. Beneficios de la unidad: no incluye. Cirugía: no incluye".

Speaker speaker\_0: Exacto. Pues, escúcheme, señora. Si usted se va donde dice Stay Healthy, si mira la primera línea que está en negro o en gris, que dice Beneficios, luego dice Stay Healthy.

Speaker speaker\_1: Mmm, sí.

Speaker speaker\_0: Luego dice VIP Standard, en VIP Classic. Ok. Donde dice Stay Healthy, que toda la línea hacia abajo dice "no incluido".

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Eso pertenece a ese plan. Ahora, si se va al VIP Standard, que es el siguiente, y tira hacia abajo, debe de tener, eh, lo que dice... Vamos pasando lo que es la farmacia, eh, dice: "Beneficio de admisión al hospital: quinientos dólares. Máximo un día".

Speaker speaker\_1: Mmm, sí.

Speaker speaker\_0: Bueno, eso es lo que le cubre lo, el, el plan. Por eso le dije que si mira en donde dice VIP Standard y mira hacia abajo, eso es lo que el plan le va a cubrir por los beneficios que está escrito en la mano izquierda.

Speaker speaker\_1: Mmm.

Speaker speaker\_0: Porque el Stay Healthy es un plan preventivo. Ese no cubre nada que tenga que ver con hospitales ni nada de eso, ni las consultas al médico. Eso solamente si usted necesita hacerse su chequeo anual, por ejemplo, chequearse el colesterol, la diabetes y Papanicolaou, eh, mamograma... Ese plan le va a cubrir lo que es el procedimiento cien por ciento, pero usted paga por la consulta al doctor y tiene que ir a un doctor... Eh . Un doctor que esté dentro de la red participante.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. Entonces, esa que me ofrecen en sí no cubre nada.

Speaker speaker\_0: Señora, no es la que yo... Esta... No es que no cubre nada. Vuelvo y le repito, depende del plan que usted escoja, porque la del Stay Healthy le va a cubrir lo que es hacerse los procedimientos cien por ciento. Usted va a pagar lo que es la consulta al doctor. Por eso le dije al principio que esos beneficios son bien limitados.

Speaker speaker\_1: Sí. Bueno, entonces, la, la que tengo ahorita que me descuentan, me están quitando dieciocho dólares por semana. Esa no me cubre prácticamente nada.

Speaker speaker\_0: Bueno, en ese caso, aquí, aquí-- en este caso, usted no está inscrita con nosotros en nada.

Speaker speaker\_1: Ajá. Entonces... Okey, entonces-

Speaker speaker\_0: No sé por qué usted cree que le están sacando diecisiete dólares.

Speaker speaker\_1: Es que no me explican bien. Yo hablo con una y me dice una cosa, vuelvo a marcar y me contesta alguien más y me dice otra cosa. La primera que hablé me dijo eso, que me digan-- que me está quitando diecisiete dólares por, por semana y no me dio nada de información, solo me dijo: "Le mando un correo y chequee todo y usted decide". Pero, o sea, no dan una explicación de que me digan: "Esta aseguranza le ofrece esto, esto y esto y esto". Esto...

Speaker speaker\_0: Pero yo le estoy explicando, señora. Cuando usted habló con ella, ¿ella le ab-- le abrió su... su...?

Speaker speaker\_1: No me pidió nada. No, ni siquiera me pidió mi nombre, mi cor-- mi número de seguro, como usted me lo pidió. No me-- no, nada, nada me pidió. Solamente me dijo: "Deme su correo, le mando todo, usted lo checa y ya me dice-- vuelve a hablar y ya dice cuál es el que quiere". Pero, pues, así, pues uno no entiende mucho las cosas.

Speaker speaker\_0: En ese caso, o en todo caso, yo le estoy tratando de explicar. Vamos a olvidar lo que ella le, le ob-- le, le explicó. Entonces, la página que usted está viendo son los nombres de los planes que ellos ofrecen. Entonces, vuelvo y le digo, el Stay Healthy es un plan preventivo que solo le va a cubrir el procedimiento para chequearse equis, eh, eh, ah, equis procedimientos, que sean siempre preventivos. Usted va a utilizar un médico que esté dentro de la red participante para que le puedan cubrir al cien por ciento el procedimiento. Usted paga por la consulta. Ese plan les cuesta dieciséis dólares con ochenta centavos. El próximo plan, que dice VIP Standard, vuelvo y le repito, si mira hacia abajo, leyendo los beneficios que están a la izquierda, por ejemplo, tiene el segundo es beneficio de ho-hospitalización. Ese plan le cubre cincuenta dólares diarios, máximo treinta días.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: ¿Lo ve?

Speaker speaker\_1: Ajá. Sí, sí, sí.

Speaker speaker\_0: Así sucesivamente, por cada beneficio que usted lea a la izquierda, está escrito ahí el monto que el seguro va a cubrir.

Speaker speaker\_1: Mmm. Okey. Si yo me decido por ese, es el VIP, ¿tendría que pagar-- me van a cobrar más por semana entonces, verdad? ¿Va a haber más de una opción?

Speaker speaker\_0: Bueno, si va a la parte de abajo de la página donde dice gestiones semanales.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: El VIP Standard cobra diecisiete dólares con sesenta y seis ce-- sesenta y tres centavos y el VIP Classic, diecinueve con cincuenta y tres. Eso es el empleado solamente. Ahora, si mira la segunda columna, ahí está lo que cobraría por cada plan semanal por usted y su esposo.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. Ok. Bueno, entonces voy a checar lo que le digo, lo que más me interesa a mí ahorita que me incluya es el dental y el general. Este, entonces voy a checar cuál de los dos y entonces ahorita tengo que volver a hablar, ¿verdad?, para activar cualquiera de los dos.

Speaker speaker\_0: No hay problema, exactamente. Como... Con el que usted decida, eh, recuerde que tiene hasta el día 25 para inscribirse.

Speaker speaker\_1: Ok, ok.

Speaker speaker\_0: Otra cosa, señora Ramírez, si no llama...

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: A cancelar, eh, los beneficios o va a inscribirse en el plan que yo le comenté que se llama Stay Healthy...

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Que cuesta dieciséis con ochenta, ellos la autoinscriben.

Speaker speaker\_1: Ah, ok. Ok, entonces, sí, no, que, no, pero sí hablo, namás voy a checar ahorita, eh, los dental y de la vista si me los cubre y ya veo cuál de los dos, pero sí, sí me interesa uno.

Speaker speaker\_0: Ok, no hay problema. Cuando esté lista nos llama y con mucho gusto le inscriben.

Speaker speaker\_1: Ok, muchas gracias y disculpe.

Speaker speaker\_0: No, no hay problema. Estamos aquí para ayudarla.

Speaker speaker\_1: Gracias.