

## Transcript: Pamela

**Blanc-5286221210238976-4761037038469120**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamar a Pena Sección Acoa. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Eh, Pamela, muy buena tarde. Habla con Sandra Ózvalvaro. Ah, ese, yo tengo un seguro con ustedes, creo. Eh, ¿para qué usted trabaja? Para Warner Staffing. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Ah, sí, un momento, por favor. Es veintiuno setenta y ocho. ¿Nombre me dijo que era? Sandra Ózvalvaro. Señora... Ózvalvaro, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento. ¿Sí? Necesito que usted me la diga. Ah, mi dirección es treinta y tres cuarenta y uno, Willow Ridge, sir. Ah, y mi fecha de nacimiento es mayo 20 de 1988. Y usted-- necesito la dirección completa, ciudad, estado y el código postal. Ok, es treinta y tres cuarenta y uno, Willow Ridge, sir. West-- eh, Gainesville, Georgia. Ah... El código es treinta quinientos cuatro. Gracias por la información. ¿Y qué necesita ayuda con sus beneficios? Ok, ah... Primero, mmm, quiero hacer un cambio. Quiero sacar a, a mi esposo del-- de... como beneficiario mío. Mmm. ¿Y aparte de eso, algo más? Sí. Ah, quiero saber cuáles son los beneficios exactamente que tengo del plan. Y otro es que, ah, yo tengo una cuenta pendiente con el hospital por una emergencia que tuve. Ah, yo había hecho un acuerdo de pago para-- con el hospital para pagar la cuenta. Y desde... Eso fue... en agosto, más o menos. Y en... octubre dejaron de cobrarme. Yo pregunté y me dijeron que con mi seguro estaban haciendo una validación para saber cuánto debía pagar por el seguro o que me iban a descontar y que no. Y me acaba de llegar como una cuenta de cobro de un asociado que contactaron para cobrarme lo que yo ya estaba pagando. Entonces, quería saber también en qué estado estaba el tema del pago con el hospital. Ok. Empezando, ¿usted quiere retirar a su esposo de los beneficios? Sí, por favor. Eso lo podemos hacer. Entonces, sería para dental usted sola y el de salud es sola. Sí, es, el, el de salud y el de odontología o el de dentista. Eh, o sea, el pago cambiaría a diecisiete dólares con treinta y nueve centavos. Entonces, ¿eso es lo que seguiría pagando? Sí, lo que pagaría ahora, luego de retirarlo a él. El tiempo de, de es-- del cambio se demora de una a dos semanas. Es posible que sí le hagan una o dos deducciones con el precio actual. Ok, Pamela, discúlpame, ¿cuál es el precio actual? Veinticinco dólares con cuarenta y un centavos. Ok, y ahora quedo pagando diecisiete, ¿cierto? Ajá. ¿Diecisiete con qué? Con treinta y nueve. Ok, está bien. Entonces, la otra parte... Usted dice: ¿a dónde usted llamó que le estaban haciendo la validación sobre los gastos? ¿A la aseguradora en sí? Porque aquí no hay... Mmm. Aquí yo no tengo nada que indique que, eh, había llamado anteriormente. No, no, señora, yo no había llamado a, a la aseguradora. Es más, esta es mi primera vez. Ok. Ah, porque no sabía que, mmm, podía usar el seguro para pagar lo que debía en el hospital, porque ya había hecho antes un preacuerdo con el hospital para pagar mi cuenta, ¿sí? Ok, ya entiendo. Ok. Entonces, ahora bien, sus beneficios esta semana no están activos. ¿Usted paró de trabajar,

eh, alguna semana en el trabajo? Sí, desde el be-- desde el... dieciocho de diciembre y rei-- me volví a reintegrar el 6 de enero porque la empresa cerró esas dos semanas.Ok. Entonces, esta semana desde el seis de enero y esta semana empezando el tres, usted no tiene beneficios activos, porque al no estar trabajando, nosotros no recibimos el pago. Claro que sí. Entonces, cuando usted ahora que empezó a trabajar, que resuelven, eh, nuevamente hacerle la deducción, entonces los beneficios se volverán a restablecer, al menos usted quiera hacer los pagos directamente usted. Si usted cree que va a utilizar los beneficios de esta semana o lo-- o lo utilizó la semana pasada de la semana del seis, entonces yo le sugiero que, ah, que pagara, porque entonces no estaría cubierto. Pero si no lo utilizó- No, yo no lo he usado. Ah, ya. Ok. Entonces, ya ahora lo que tiene que hacer es que antes de que vaya a utilizar los beneficios, debe de llamarnos. Ajá. Y asegurarse que están activos ya. Ok. ¿Ok? Porque como nosotros no se-- No, pero, o sea, le estoy dejando saber para que tenga una idea. Como nosotros no tenemos acceso a su nómina de trabajo, nosotros no podemos saber cuándo le van a hacer la próxima deducción. Entonces, por eso le digo que, ah, sería bueno que antes de usarlo llame para verificar que están activos. Ok, entiendo. ¿Ok? Sí, sí, señora. Entonces, ¿hay algo más que yo la puedo ayudar? Ok, con respecto a lo de... El... Mmm... Me queda una duda con respecto a lo de la cuenta que tengo pendiente en el hospital y me dijeron directamente en el hospital que era-- que mi seguro se estaba encargando de la cuenta. Pero, pues, a mí me acaba de llegar un documento de una, ah, de otra empresa donde ellos le entregaron pues como mi cartera para hacer el cobro de, de la cuenta que tengo pendiente en el hospital, ¿sí? Entonces, yo- En ese caso, que tenga una idea, nosotros no nos encarg-- encargamos absolutamente nada de lo que tenga que ver con los cobros, con los hospitales. Es la aseguranza en sí. Yo le puedo dar el número o transferirla. Ok. Para que investigue con ellos si son ellos directamente los que estaban haciendo el pago para que entonces de ahí usted pueda determinar, eh, qué es lo que está pasando, porque en realidad nosotros no tenemos esa información. Ah, ok, está bien también. Ok, ¿si me puedes dar el número, porfa? Claro. El número del seguro que usted tiene es, ah, uno ochocientos. Sí. Ocho tres tres- Sí. Cuatro dos nueve seis. Cuatro, dos, nueve, seis. Y su opción va a ser la opción número uno. ¿Opción número qué? Perdón. Uno. Ok, ok. Pamela, ¿con ellos también puedo verificar cuáles son los beneficios que tengo en sí con mi seguro o eso es contigo? Ellos le pueden decir también. Ok. Si usted tiene un plan, ah... Ellos van a ver que usted tiene un plan de preventivo y el de, eh, de... Ese plan funciona para usted, vamos a decir, si quiere hacerse su papanicolau, la mamografía, chequeas de colesterol y ese tipo de... Ellos todo eso se lo pueden explicar también. Ok, ok, Pamela, muchas gracias. Gracias a usted por llamar. Que tenga un buen resto del día. Ok, que esté muy bien. Feliz día. Hasta luego. Adiós.

## Conversation Format

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

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

Speaker speaker\_2: Eh, Pamela, muy buena tarde. Habla con Sandra Ózvalvaro. Ah, ese, yo tengo un seguro con ustedes, creo.

Speaker speaker\_1: Eh, ¿para qué usted trabaja?

Speaker speaker\_2: Para Warner Staffing.

Speaker speaker\_1: ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Ah, sí, un momento, por favor . Es veintiuno setenta y ocho .

Speaker speaker\_1: ¿Nombre me dijo que era?

Speaker speaker\_2: Sandra Ózvalvaro.

Speaker speaker\_1: Señora... Ózvalvaro, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: ¿Sí?

Speaker speaker\_1: Necesito que usted me la diga.

Speaker speaker\_2: Ah, mi dirección es treinta y tres cuarenta y uno, Willow Ridge, sir. Ah, y mi fecha de nacimiento es mayo 20 de 1988 .

Speaker speaker\_1: Y usted-- necesito la dirección completa, ciudad, estado y el código postal.

Speaker speaker\_2: Ok, es treinta y tres cuarenta y uno, Willow Ridge, sir. West-- eh, Gainesville, Georgia. Ah... El código es treinta quinientos cuatro.

Speaker speaker\_1: Gracias por la información. ¿Y qué necesita ayuda con sus beneficios?

Speaker speaker\_2: Ok, ah... Primero, mmm, quiero hacer un cambio. Quiero sacar a, a mi esposo del-- de... como beneficiario mío.

Speaker speaker\_1: Mmm. ¿Y aparte de eso, algo más?

Speaker speaker\_2: Sí. Ah, quiero saber cuáles son los beneficios exactamente que tengo del plan. Y otro es que, ah, yo tengo una cuenta pendiente con el hospital por una emergencia que tuve. Ah, yo había hecho un acuerdo de pago para-- con el hospital para pagar la cuenta. Y desde... Eso fue... en agosto, más o menos. Y en... octubre dejaron de cobrarme. Yo pregunté y me dijeron que con mi seguro estaban haciendo una validación para saber cuánto debía pagar por el seguro o que me iban a descontar y que no. Y me acaba de llegar como una cuenta de cobro de un asociado que contactaron para cobrarme lo que yo ya estaba pagando. Entonces, quería saber también en qué estado estaba el tema del pago con el hospital.

Speaker speaker\_1: Ok. Empezando, ¿usted quiere retirar a su esposo de los beneficios?

Speaker speaker\_2: Sí, por favor.

Speaker speaker\_1: Eso lo podemos hacer. Entonces, sería para dental usted sola y el de salud es sola.

Speaker speaker\_2: Sí, es, el, el de salud y el de odontología o el de dentista.

Speaker speaker\_1: Eh, o sea, el pago cambiaría a diecisiete dólares con treinta y nueve centavos.

Speaker speaker\_2: Entonces, ¿eso es lo que seguiría pagando?

Speaker speaker\_1: Sí, lo que pagaría ahora, luego de retirarlo a él. El tiempo de, de es-- del cambio se demora de una a dos semanas. Es posible que sí le hagan una o dos deducciones con el precio actual.

Speaker speaker\_2: Ok, Pamela, discúlpame, ¿cuál es el precio actual?

Speaker speaker\_1: Veinticinco dólares con cuarenta y un centavos.

Speaker speaker\_2: Ok, y ahora quedo pagando diecisiete, ¿cierto?

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: ¿Diecisiete con qué?

Speaker speaker\_1: Con treinta y nueve.

Speaker speaker\_2: Ok, está bien.

Speaker speaker\_1: Entonces, la otra parte... Usted dice: ¿a dónde usted llamó que le estaban haciendo la validación sobre los gastos? ¿A la aseguradora en sí? Porque aquí no hay...

Speaker speaker\_2: Mmm.

Speaker speaker\_1: Aquí yo no tengo nada que indique que, eh, había llamado anteriormente.

Speaker speaker\_2: No, no, señora, yo no había llamado a, a la aseguradora. Es más, esta es mi primera vez.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Ah, porque no sabía que, mmm, podía usar el seguro para pagar lo que debía en el hospital, porque ya había hecho antes un preacuerdo con el hospital para pagar mi cuenta, ¿sí?

Speaker speaker\_1: Ok, ya entiendo.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Entonces, ahora bien, sus beneficios esta semana no están activos. ¿Usted paró de trabajar, eh, alguna semana en el trabajo?

Speaker speaker\_2: Sí, desde el be-- desde el... dieciocho de diciembre y rei-- me volví a reintegrar el 6 de enero porque la empresa cerró esas dos semanas.

Speaker speaker\_1: Ok. Entonces, esta semana desde el seis de enero y esta semana empezando el tres, usted no tiene beneficios activos, porque al no estar trabajando, nosotros no recibimos el pago.

Speaker speaker\_2: Claro que sí.

Speaker speaker\_1: Entonces, cuando usted ahora que empezó a trabajar, que resuelven, eh, nuevamente hacerle la deducción, entonces los beneficios se volverán a restablecer, al menos usted quiera hacer los pagos directamente usted. Si usted cree que va a utilizar los beneficios de esta semana o lo-- o lo utilizó la semana pasada de la semana del seis, entonces yo le sugiero que, ah, que pagara, porque entonces no estaría cubierto. Pero si no lo utilizó-

Speaker speaker\_2: No, yo no lo he usado.

Speaker speaker\_1: Ah, ya. Ok. Entonces, ya ahora lo que tiene que hacer es que antes de que vaya a utilizar los beneficios, debe de llamarnos.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Y asegurarse que están activos ya.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: ¿Ok? Porque como nosotros no se-- No, pero, o sea, le estoy dejando saber para que tenga una idea. Como nosotros no tenemos acceso a su nómina de trabajo, nosotros no podemos saber cuándo le van a hacer la próxima deducción. Entonces, por eso le digo que, ah, sería bueno que antes de usarlo llame para verificar que están activos.

Speaker speaker\_2: Ok, entiendo.

Speaker speaker\_1: ¿Ok?

Speaker speaker\_2: Sí, sí, señora.

Speaker speaker\_1: Entonces, ¿hay algo más que yo la puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Ok, con respecto a lo de... El... Mmm... Me queda una duda con respecto a lo de la cuenta que tengo pendiente en el hospital y me dijeron directamente en el hospital que era-- que mi seguro se estaba encargando de la cuenta. Pero, pues, a mí me acaba de llegar un documento de una, ah, de otra empresa donde ellos le entregaron pues como mi cartera para hacer el cobro de, de la cuenta que tengo pendiente en el hospital, ¿sí? Entonces, yo-

Speaker speaker\_1: En ese caso, que tenga una idea, nosotros no nos encarg-- encargamos absolutamente nada de lo que tenga que ver con los cobros, con los hospitales. Es la aseguranza en sí. Yo le puedo dar el número o transferirla.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Para que investigue con ellos si son ellos directamente los que estaban haciendo el pago para que entonces de ahí usted pueda determinar, eh, qué es lo que está pasando, porque en realidad nosotros no tenemos esa información.

Speaker speaker\_2: Ah, ok, está bien también. Ok, ¿si me puedes dar el número, porfa?

Speaker speaker\_1: Claro. El número del seguro que usted tiene es, ah, uno ochocientos.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Ocho tres tres-

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Cuatro dos nueve seis.

Speaker speaker\_2: Cuatro, dos, nueve, seis.

Speaker speaker\_1: Y su opción va a ser la opción número uno.

Speaker speaker\_2: ¿Opción número qué? Perdón.

Speaker speaker\_1: Uno.

Speaker speaker\_2: Ok, ok. Pamela, ¿con ellos también puedo verificar cuáles son los beneficios que tengo en sí con mi seguro o eso es contigo?

Speaker speaker\_1: Ellos le pueden decir también.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Si usted tiene un plan, ah... Ellos van a ver que usted tiene un plan de preventivo y el de, eh, de... Ese plan funciona para usted, vamos a decir, si quiere hacerse su papanicolau, la mamografía, chequeas de colesterol y ese tipo de... Ellos todo eso se lo pueden explicar también.

Speaker speaker\_2: Ok, ok, Pamela, muchas gracias.

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

Speaker speaker\_2: Ok, que esté muy bien. Feliz día. Hasta luego.

Speaker speaker\_1: Adiós.