

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 Ózalvaro. 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 Ózalvaro. Señora... Ózalvaro, 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 aseguranza 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 aseguranza. 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 reí-
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 Ózalvaro. 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 Ózalvaro.

Speaker speaker_1: Señora... Ózalvaro, 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 aseguranza 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 aseguranza. 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.