

## **Transcript: Pamela**

**Blanc-5443492502355968-5656111536455680**

### **Full Transcript**

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamar a Venecia, soy la ?mi nombre es Pamela, ¿cómo puedo ayudar? Buenas tardes, Pamela. Mi nombre es Emma Mendoza. Yo tengo el seguro médico con ustedes a través de Mia. Sé que está abierto ahorita el open enrollment que le dicen. Quisiera saber si me puede ayudar para aumentar o agregar beneficios o cobertura, cobertu-- más cobertura en mi seguro. Eh, yo les-- lo que sucede es que la compañía está en el tiempo de inscripción y es el tiempo que si ya usted está inscrita y quiere hacer cambios, puede hacerlo en este momento. Eso es lo que quiero. ¿Y-y para quién usted trabaja? MU. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social para yo buscar su información? Seis, cuatro, cuatro, nueve . Nombre y apellido. Emma Mendoza. Señora Mendoza, por motivos de seguridad vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento. Dirección: sesenta y ocho, ochenta Rivers Avenue, apartamento catorce diecinueve, North Charleston, South Carolina, veintinueve cuarenta seis . Me pediste la dirección y baje de bajo- ¿Eh? Me pediste la dirección y algo más se me olvidó. La fecha de nacimiento. Julio 16 del 79 . Tengo el número de teléfono tres, cero, cinco, tres, cuatro, dos, seis, ocho, seis, uno. ¿Y su correo electrónico es vane dieciséis, siete dieciséis a gmail punto com? Sí. ¿Y es que quiere cambiar en sus planes? Ah, quiero saber si puedo tener mejor cobertura con los especialistas. Mira, ¿cómo usted se refiere con mejor cobertura con especialistas? Ah, ok. Necesito... El año pasado no lo hice, ah, ir al ginecólogo y hacerme exámenes como el Pap. Quisiera saber si tengo cobertura en ello o poder agregarla. Usted la tiene la cobertura. Ah, ok. Pensé que no la tenía por indecisa y por falta de tiempo no lo hice. Una cosita más. Ya que estoy contigo, no sé si puede ser contigo, eh, tener el directorio para ir a los médicos, por ejemplo, como te decía el especialista. No sé si me puedes mandar a... Si me escucha. En su tarjeta hay un número de teléfono se llama Multiplan o el co-- la dirección en la web donde puede entrar y chequearlo. Ah, ok. Ok, muchísimas gracias, eso era todo. Muchas gracias a usted- Igual para vos. 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 Venecia, soy la ?mi nombre es Pamela, ¿cómo puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Buenas tardes, Pamela. Mi nombre es Emma Mendoza. Yo tengo el seguro médico con ustedes a través de Mia. Sé que está abierto ahorita el open enrollment que le dicen. Quisiera saber si me puede ayudar para aumentar o agregar beneficios o

cobertura, cobertu-- más cobertura en mi seguro.

Speaker speaker\_1: Eh, yo les-- lo que sucede es que la compañía está en el tiempo de inscripción y es el tiempo que si ya usted está inscrita y quiere hacer cambios, puede hacerlo en este momento.

Speaker speaker\_2: Eso es lo que quiero.

Speaker speaker\_1: ¿Y-y para quién usted trabaja?

Speaker speaker\_2: MU.

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

Speaker speaker\_2: Seis, cuatro, cuatro, nueve .

Speaker speaker\_1: Nombre y apellido.

Speaker speaker\_2: Emma Mendoza.

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

Speaker speaker\_2: Dirección: sesenta y ocho, ochenta Rivers Avenue, apartamento catorce diecinueve, North Charleston, South Carolina, veintinueve cuarenta seis . Me pediste la dirección y baje de bajo-

Speaker speaker\_1: ¿Eh?

Speaker speaker\_2: Me pediste la dirección y algo más se me olvidó.

Speaker speaker\_1: La fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Julio 16 del 79 .

Speaker speaker\_1: Tengo el número de teléfono tres, cero, cinco, tres, cuatro, dos, seis, ocho, seis, uno. ¿Y su correo electrónico es vane dieciséis, siete dieciséis a gmail punto com?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: ¿Y es que quiere cambiar en sus planes?

Speaker speaker\_2: Ah, quiero saber si puedo tener mejor cobertura con los especialistas.

Speaker speaker\_1: Mira, ¿cómo usted se refiere con mejor cobertura con especialistas?

Speaker speaker\_2: Ah, ok. Necesito... El año pasado no lo hice, ah, ir al ginecólogo y hacerme exámenes como el Pap. Quisiera saber si tengo cobertura en ello o poder agregarla.

Speaker speaker\_1: Usted la tiene la cobertura.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. Pensé que no la tenía por indecisa y por falta de tiempo no lo hice. Una cosita más. Ya que estoy contigo, no sé si puede ser contigo, eh, tener el directorio para ir a los médicos, por ejemplo, como te decía el especialista. No sé si me puedes mandar a...

Speaker speaker\_1: Si me escucha. En su tarjeta hay un número de teléfono se llama Multiplan o el co-- la dirección en la web donde puede entrar y chequearlo.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. Ok, muchísimas gracias, eso era todo.

Speaker speaker\_1: Muchas gracias a usted- Igual para vos. Bye, bye.