

Transcript: Pamela

Blanc-5516633462226944-5369420639584256

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamar a Benefits en Acord, mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Hola, Pamela. Eh, mira, quería-- quiero checar para los beneficios deee, de laaa, del seguro médico. Eeeh, me dieron una hojita paraaa, para que llamara. Yo sé que ya se cerró la co-- lo... la cobertura, no sé cómo se diga, pero, eh, como esta es unaaa emergencia, digámoslo así, mi esposo se quedó sin seguro, sin trabajo, perdón, entonces vamos a perder el seguro. Por eso es que yo no lo había agarrado. Ok. ¿Y ya usted, ya su esposo lo perdió o todavía...? No, ahorita creo que este mes todavía se mira la cobertura, porque yo acabo de entrar al sitio web y se mira la cobertura. Bueno. Eh, mire, cómo fun-- va a funcionar. Eso puede ser un... un evento que la califique para inscribirse. Ahora bien, usted va a necesitar una carta que sin eso no lo va a poder hacer, del seguro, que muestra... Ellos se la dan porque ellos saben que usted la necesita para poder inscribirte en otro lugar. Que muestre cuándo es el último día de los beneficios. Ok. Entonces, aparte, usted tiene treinta días desde ese día para inscribirte en el nuevo beneficio, pero para que lo inscriba va a necesitar esa carta. Entonces, eh, vamos a buscar su... sus récords. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social y la, ah, compañía para la que trabaja? Sí, permítame. Permítame poquito porque no los tengo a la mano. No so-- no sabía que me iban a pedir eso. Permítame. Sí, estoy trabajando para, eh, la agencia de Partners. Entonces, ¿los últimos cuatro? Ajá. Permítame, déjeme nomás los checo aquí. Aquí los tengo por aquí anotados. Eh, veinticinco, cincuenta y uno. ¿Su nombre y apellido? Sí, mi nombre es Maura y mi apellido es Quintero. Señora Quintero, por motivos de seguridad vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor. Sí, eh, 22384 Lakeside Drive, Wildomar, California, ¿y qué más me pidió, perdón? ¿Y mi fecha? Sí, señora, la fecha de nacimiento. Es julio 3 de 1973. Ok. Bueno, tengo un número de teléfono 603 824 4538. Señora Quintero, ¿usted tiene un correo electrónico? Sí. ¿Me lo podría dar para mandarle una información que va a necesitar? Ajá, es maura, g de gato, quintero, arroba hotmail.com. ¿Maura Quintero? No, Maura, G. O sea... Ajá, g de gato, quintero, arroba hotmail punto com. Ah, vea. Entonces, eh, yo le voy a enviar un comunicado, o sea, unas instrucciones. Ok. Que, ah... ¿Cuál es, cuál es la compañ-- eh, la... el seguro que ustedes manejan? ¿Cuál es su, su compañía? Eh, nosotros no pertenecemos... Eh, los seguros de que la agencia temporaria ofrece se llama American Public Life, APL. American Public Life, ok. Y no son como los, ah, seguros tradicionales. Son bien básicos. Ah, yo le voy a enviar la guía de beneficios también para que vaya viendo los beneficios, lo que... Sí, es que yo fui a preguntar y sí me dicen: "No, mire, eh, hable aquí y ahí ya le vamos a decir si aplica o no". Por, por la, por la situación, pues. Ok. Entonces... eh... Cuando le llegue el correo, chequee su correo no deseado, en ocasiones llega allí, le va a llegar de parte de info@benefitsinacard. Ajá. Ajá. Entonces, ah... usted va a seguir las instrucciones, pero recuerde que en realidad lo

que usted necesita es esa carta que yo le envié, le dije que va a necesitar y que muestre el día que pierden los beneficios. Entonces, esa carta se la va a enviar, eh...Con las instrucciones, puede hacerlo en el mismo email que usted va a mandar las instrucciones. Ok. Vamos a decir, responder en ese mismo email. Ok, si la agarran la línea, pues como quien dice del Ajá. ¿Verdad? Exacto. Entonces ahí manda, luego que usted lo envía, se demora de 24 a, perdón, de 48 a 72 horas para yo poder devolverle la llamada con la resolución. ¿Algún horario específico para llamarla? Sería como de las No sé, ustedes están en qué estado? En el este. Ajá. Porque aquí sería, okey, tiempo del este serían tres horas más. Aquí son las cuatro veinte y veinte. Podría ser alrededor de esta hora. Alrededor de esta hora, ajá, que ya estoy acá en casa después del trabajo. No hay problema. Entonces, enseguida yo tengo una respuesta, luego que usted envíe el documento, yo le dejo saber si sí es elegible para inscribirse y ahí ya determinamos en qué se va a inscribir. Ya usted va a tener la guía de beneficio. Mientras se resuelve, usted espera. Si necesita llamarnos porque no entiende algo de la guía de beneficio, puede hacerlo en lo que esperamos la respuesta del departamento de legibilidad, ¿okey? Okey, en la guía que usted me está mandando también, ¿ahí van a venir los costos o los costos es hasta que...? ¿Mande? Ahí está el costo de cada plan. Okey, perfectísimo. Y por las personas que son, si son los miembros de la familia y todo eso, ¿verdad? Sí. Okey, excelente. Entonces, a ver, otra vez sin pedir. Yo tengo que llamar a la aseguranza que estamos ahora para saber hasta qué día es el último- No. Que usted le va a pedir el documento, usted le va a pedir la carta. Claro está, ellos la envían automáticamente dejándole saber que sus beneficios no van a estar más activos. Si ya la recibió, entonces esa misma carta os puede enviar. Ahora, si no la ha recibido todavía, entonces se la puede pedir que se la manden por un email que le llega más rápido. Okey. Por ejemplo, si la carta dice que su último día de beneficio, por decirlo de una forma, es el 17. Ya es la próxima semana, hay poquito tiempo. O sea, no hay poquito tiempo porque usted tiene 30 días desde el 17, pero entre más temprano la recibe, más tiempo usted tiene para saber lo que quiere hacer. Claro, okey, perfecto. Claro que sí. Entonces, cuando tenga la carta, en las instrucciones le va a decir lo que tiene que escribir para nosotros poder saber que esa carta es de usted y buscar su récord. Okey. Le va a decir que ponga los últimos cuatro dígitos de su social, la compañía para la que usted trabaja, etcétera. Entonces, ya luego que usted lo envía, nosotros, entonces, el departamento de legibilidad lo chequea, lo busca su información y me deja saber a mí que si sí eres elegible, a qué usted se puede inscribir o si no se puede inscribir. Entonces, yo la llamo y le dejo saber. Okey, okey, excelente. Muchísimas gracias, muy amable. Gracias. Gracias a usted. No olvide buscar en los correos no deseados, porque en ocasiones llegan allí. Okidoki, muy bien. Claro que sí. Muchas gracias, qué amable. Gracias a usted por llamarme. Que tenga buen día. Buen día. So. ¿Todo bien?

Conversation Format

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

Speaker speaker_1: Gracias por llamar a Benefits en Acord, mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Hola, Pamela. Eh, mira, quería-- quiero checar para los beneficios deee, de laaa, del seguro médico. Eeeh, me dieron una hojita paraaa, para que llamara. Yo sé que ya se cerró la co-- lo... la cobertura, no sé cómo se diga, pero, eh, como esta es unaaa emergencia, digámoslo así, mi esposo se quedó sin seguro, sin trabajo, perdón, entonces vamos a perder el seguro. Por eso es que yo no lo había agarrado.

Speaker speaker_1: Ok. ¿Y ya usted, ya su esposo lo perdió o todavía...?

Speaker speaker_2: No, ahorita creo que este mes todavía se mira la cobertura, porque yo acabo de entrar al sitio web y se mira la cobertura.

Speaker speaker_1: Bueno. Eh, mire, cómo fun-- va a funcionar. Eso puede ser un... un evento que la califique para inscribirse. Ahora bien, usted va a necesitar una carta que sin eso no lo va a poder hacer, del seguro, que muestra... Ellos se la dan porque ellos saben que usted la necesita para poder inscribirte en otro lugar. Que muestre cuándo es el último día de los beneficios.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_1: Entonces, aparte, usted tiene treinta días desde ese día para inscribirte en el nuevo beneficio, pero para que lo inscriba va a necesitar esa carta. Entonces, eh, vamos a buscar su... sus récords. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social y la, ah, compañía para la que trabaja?

Speaker speaker_2: Sí, permítame. Permítame poquito porque no los tengo a la mano. No so-- no sabía que me iban a pedir eso. Permítame. Sí, estoy trabajando para, eh, la agencia de Partners.

Speaker speaker_1: Entonces, ¿los últimos cuatro?

Speaker speaker_2: Ajá. Permítame, déjeme nomás los checo aquí. Aquí los tengo por aquí anotados. Eh, veinticinco, cincuenta y uno.

Speaker speaker_1: ¿Su nombre y apellido?

Speaker speaker_2: Sí, mi nombre es Maura y mi apellido es Quintero.

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

Speaker speaker_2: Sí, eh, 22384 Lakeside Drive, Wildomar, California, ¿y qué más me pidió, perdón? ¿Y mi fecha?

Speaker speaker_1: Sí, señora, la fecha de nacimiento.

Speaker speaker_2: Es julio 3 de 1973.

Speaker speaker_1: Ok. Bueno, tengo un número de teléfono 603 824 4538. Señora Quintero, ¿usted tiene un correo electrónico?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: ¿Me lo podría dar para mandarle una información que va a necesitar?

Speaker speaker_2: Ajá, es maura, g de gato, quintero, arroba hotmail.com.

Speaker speaker_1: ¿Maura Quintero?

Speaker speaker_2: No, Maura, G. O sea... Ajá, g de gato, quintero, arroba hotmail punto com.

Speaker speaker_1: Ah, vea. Entonces, eh, yo le voy a enviar un comunicado, o sea, unas instrucciones.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_1: Que, ah...

Speaker speaker_2: ¿Cuál es, cuál es la compañ-- eh, la... el seguro que ustedes manejan? ¿Cuál es su, su compañía?

Speaker speaker_1: Eh, nosotros no pertenecemos... Eh, los seguros de que la agencia temporaria ofrece se llama American Public Life, APL.

Speaker speaker_2: American Public Life, ok.

Speaker speaker_1: Y no son como los, ah, seguros tradicionales. Son bien básicos. Ah, yo le voy a enviar la guía de beneficios también para que vaya viendo los beneficios, lo que...

Speaker speaker_2: Sí, es que yo fui a preguntar y sí me dicen: "No, mire, eh, hable aquí y ahí ya le vamos a decir si aplica o no". Por, por la, por la situación, pues.

Speaker speaker_1: Ok. Entonces... eh... Cuando le llegue el correo, chequee su correo no deseado, en ocasiones llega allí, le va a llegar de parte de info@benefitsinacard.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_1: Ajá. Entonces, ah... usted va a seguir las instrucciones, pero recuerde que en realidad lo que usted necesita es esa carta que yo le envié, le dije que va a necesitar y que muestre el día que pierden los beneficios. Entonces, esa carta se la va a enviar, eh...Con las instrucciones, puede hacerlo en el mismo email que usted va a mandar las instrucciones. Ok. Vamos a decir, responder en ese mismo email.

Speaker speaker_2: Ok, si la agarran la línea, pues como quien dice del Ajá.

Speaker speaker_1: ¿Verdad? Exacto. Entonces ahí manda, luego que usted lo envía, se demora de 24 a, perdón, de 48 a 72 horas para yo poder devolverle la llamada con la resolución. ¿Algún horario específico para llamarla?

Speaker speaker_2: Sería como de las No sé, ustedes están en qué estado?

Speaker speaker_1: En el este. Ajá.

Speaker speaker_2: Porque aquí sería, okey, tiempo del este serían tres horas más. Aquí son las cuatro veinte y veinte.

Speaker speaker_1: Podría ser alrededor de esta hora.

Speaker speaker_2: Alrededor de esta hora, ajá, que ya estoy acá en casa después del trabajo.

Speaker speaker_1: No hay problema. Entonces, enseguida yo tengo una respuesta, luego que usted envíe el documento, yo le dejo saber si sí es elegible para inscribirse y ahí ya determinamos en qué se va a inscribir. Ya usted va a tener la guía de beneficio. Mientras se resuelve, usted espera. Si necesita llamarnos porque no entiende algo de la guía de beneficio, puede hacerlo en lo que esperamos la respuesta del departamento de legibilidad, ¿okey?

Speaker speaker_2: Okey, en la guía que usted me está mandando también, ¿ahí van a venir los costos o los costos es hasta que...?

Speaker speaker_1: ¿Mande? Ahí está el costo de cada plan.

Speaker speaker_2: Okey, perfectísimo. Y por las personas que son, si son los miembros de la familia y todo eso, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_2: Okey, excelente. Entonces, a ver, otra vez sin pedir. Yo tengo que llamar a la aseguradora que estamos ahora para saber hasta qué día es el último- No.

Speaker speaker_1: Que usted le va a pedir el documento, usted le va a pedir la carta. Claro está, ellos la envían automáticamente dejándole saber que sus beneficios no van a estar más activos. Si ya la recibió, entonces esa misma carta os puede enviar. Ahora, si no la ha recibido todavía, entonces se la puede pedir que se la manden por un email que le llega más rápido. Okey. Por ejemplo, si la carta dice que su último día de beneficio, por decirlo de una forma, es el 17. Ya es la próxima semana, hay poquito tiempo. O sea, no hay poquito tiempo porque usted tiene 30 días desde el 17, pero entre más temprano la recibe, más tiempo usted tiene para saber lo que quiere hacer.

Speaker speaker_2: Claro, okey, perfecto.

Speaker speaker_1: Claro que sí. Entonces, cuando tenga la carta, en las instrucciones le va a decir lo que tiene que escribir para nosotros poder saber que esa carta es de usted y buscar su récord. Okey. Le va a decir que ponga los últimos cuatro dígitos de su social, la compañía para la que usted trabaja, etcétera. Entonces, ya luego que usted lo envía, nosotros, entonces, el departamento de legibilidad lo chequea, lo busca su información y me deja saber a mí que si sí eres elegible, a qué usted se puede inscribir o si no se puede inscribir. Entonces, yo la llamo y le dejo saber.

Speaker speaker_2: Okey, okey, excelente. Muchísimas gracias, muy amable. Gracias.

Speaker speaker_1: Gracias a usted. No olvide buscar en los correos no deseados, porque en ocasiones llegan allí.

Speaker speaker_2: Okidoki, muy bien. Claro que sí. Muchas gracias, qué amable.

Speaker speaker_1: Gracias a usted por llamarme. Que tenga buen día.

Speaker speaker_2: Buen día. So. ¿Todo bien?