

# **Transcript: Pamela**

## **Blanc-5525019330297856-6196234873159680**

### **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 te puedo ayudar? Hola, buenas tardes. Mira, mi nombre es Luz Jennifer González Silva. Señorita, lo que pasa es que, eh, bueno, yo trabajo con, ah, personal de partners, pero decía que aquí a este número podía llamar para recibir los beneficios sobre, no sé, creo que es médicos o no sé, llamaba para información sobre eso. Es, pues sobre la aseguranza médica. Sí, sí. Es verdad. Si desea inscribirse, usted se inscribe en los beneficios que ellos ofrecen, paga acorde a lo que usted escoja y les descuentan el dinero semanal. Oook. Vamos aquí. Dijo que trabaja para Partners Personal. Sí. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Cuarenta y cinco, nueve, tres. Nombre y apellido. Luz Jennifer González Silva. Señora Silva, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento. Ok. 19-90 Kirkham Sport Drive, Grove City, 43123 y 15 de enero del 2000. Mmm. ¿Y usted ha, eh, no ha visto la guía de beneficios? No. Ok. Vamos a ver. Eh, le pregunto porque estos beneficios no son como los beneficios tradicionales. Ellos ofrecen diferente-- seis diferentes planes médicos. Eh... Ok. Que ya ellos tienen una cifra establecida que van a pagar. Cualquier diferencia sería su responsabilidad. Por ejemplo, ellos tienen tres planes que se llaman VIP, Standard, Plus and Prime. La diferencia entre estos planes es lo que usted va a pagar semanal y lo que el seguro le va a cubrir. Por ejemplo... Ok. El VIP Standard cuesta diecisiete dólares con sesenta y seis centavos. El VIP Plus, treinta y uno con sesenta y uno. El VIP Plan, cuarenta y tres con veintiocho. Ok. Señorita, antes de proseguir, yo tengo una niña, una hija. Entonces, ¿cómo sería para yo poder ingresarla a este seguro médico también? Sí, entonces los precios para usted y su hija, un ejemplo, el VIP Standard costaría veintidós con treinta y nueve. El VIP Plus cos-- No, perdón. El VIP Standard cuesta veintisiete con veintidós, VIP Plus cincuenta y uno con veinticuatro y el VIP Prime setenta y nueve con veinti- Ok. ¿Y el más económico, eh, qué cubre? Bueno, el VIP Standard, por ejemplo, si usted va al doctor, eh, us-- ellos le van a cubrir cincuenta dólares a-- para la consulta y usted tiene cuatro días al año para ir al doctor. Eh, vamos a decir que la consulta cueste ciento cincuenta. Ellos van a pagar cincuenta y usted va a pagar los otros cien dólares. Ellos tienen otro plan que es solamente preventivo. Ese plan, usted es responsable por pagar la consulta y le va a cubrir lo que es, ah, vamos a suponer, chequearse el colesterol, la diabetes, Papanicolaou, mamograma. Tiene que ir a un médico que esté dentro de la red participante para que esté cien por ciento cubierto lo que es el procedimiento. Usted paga por la consulta. Ese cuesta para usted y su niña veintidós dólares con treinta y nueve centavos. Entonces, en, en otros... Que se llama el Stay Healthy & Hen. Este para usted, su hija, costaría setenta y cuatro dólares con siete centavos semanal. En ese su cuidado preventivo y ir, y ir al hospital, eh, está dentro de lo que es el plan, o sea que puede utilizarlo en un hospital y en este caso usted solo paga diez dólares

por el copago para la visita del médico de cabecera, cincuenta para un especialista y sesenta para una, un... una atención de urgencia que no es un hospital. Igualmente, tiene cuatro visitas por año y debe utilizar médicos que estén dentro de la red participante. Si usted tiene un correo electrónico, yo le puedo enviar la guía de beneficio completa, así usted la lee detenidamente y escoge lo que más le convenga. Eh, vamos a ver hasta cuándo usted tiene para inscribirte. Usted tiene hasta el día 10 de diciembre para inscribirse en los beneficios. Ok. ¿Usted quiere que le envíe la guía? No, así estaría bien. ¿Vale? Cualquier cosa me pondré en contacto, ¿bueno? Bye-bye. Ok, no hay problema. Gracias por llamarme. Ok, gracias.

## 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 te puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Hola, buenas tardes. Mira, mi nombre es Luz Jennifer González Silva. Señorita, lo que pasa es que, eh, bueno, yo trabajo con, ah, personal de partners, pero decía que aquí a este número podía llamar para recibir los beneficios sobre, no sé, creo que es médicos o no sé, llamaba para información sobre eso.

Speaker speaker\_1: Es, pues sobre la aseguranza médica.

Speaker speaker\_2: Sí, sí. Es verdad.

Speaker speaker\_1: Si desea inscribirse, usted se inscribe en los beneficios que ellos ofrecen, paga acorde a lo que usted escoja y les descuentan el dinero semanal.

Speaker speaker\_2: Oook.

Speaker speaker\_1: Vamos aquí. Dijo que trabaja para Partners Personal.

Speaker speaker\_2: Sí.

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

Speaker speaker\_2: Cuarenta y cinco, nueve, tres.

Speaker speaker\_1: Nombre y apellido.

Speaker speaker\_2: Luz Jennifer González Silva.

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

Speaker speaker\_2: Ok. 19-90 Kirkham Sport Drive, Grove City, 43123 y 15 de enero del 2000.

Speaker speaker\_1: Mmm. ¿Y usted ha, eh, no ha visto la guía de beneficios?

Speaker speaker\_2: No.

Speaker speaker\_1: Ok. Vamos a ver. Eh, le pregunto porque estos beneficios no son como los beneficios tradicionales. Ellos ofrecen diferente-- seis diferentes planes médicos. Eh....

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Que ya ellos tienen una cifra establecida que van a pagar. Cualquier diferencia sería su responsabilidad. Por ejemplo, ellos tienen tres planes que se llaman VIP, Standard, Plus and Prime. La diferencia entre estos planes es lo que usted va a pagar semanal y lo que el seguro le va a cubrir. Por ejemplo...

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: El VIP Standard cuesta diecisiete dólares con sesenta y seis centavos. El VIP Plus, treinta y uno con sesenta y uno. El VIP Plan, cuarenta y tres con veintiocho.

Speaker speaker\_2: Ok. Señorita, antes de proseguir, yo tengo una niña, una hija. Entonces, ¿cómo sería para yo poder ingresarla a este seguro médico también?

Speaker speaker\_1: Sí, entonces los precios para usted y su hija, un ejemplo, el VIP Standard costaría veintidós con treinta y nueve. El VIP Plus cos-- No, perdón. El VIP Standard cuesta veintisiete con veintidós, VIP Plus cincuenta y uno con veinticuatro y el VIP Prime setenta y nueve con veinti-

Speaker speaker\_2: Ok. ¿Y el más económico, eh, qué cubre?

Speaker speaker\_1: Bueno, el VIP Standard, por ejemplo, si usted va al doctor, eh, us-- ellos le van a cubrir cincuenta dólares a-- para la consulta y usted tiene cuatro días al año para ir al doctor. Eh, vamos a decir que la consulta cueste ciento cincuenta. Ellos van a pagar cincuenta y usted va a pagar los otros cien dólares. Ellos tienen otro plan que es solamente preventivo. Ese plan, usted es responsable por pagar la consulta y le va a cubrir lo que es, ah, vamos a suponer, chequearse el colesterol, la diabetes, Papanicolaou, mamograma. Tiene que ir a un médico que esté dentro de la red participante para que esté cien por ciento cubierto lo que es el procedimiento. Usted paga por la consulta. Ese cuesta para usted y su niña veintidós dólares con treinta y nueve centavos. Entonces, en, en otros... Que se llama el Stay Healthy & Hen. Este para usted, su hija, costaría setenta y cuatro dólares con siete centavos semanal. En ese su cuidado preventivo y ir, y ir al hospital, eh, está dentro de lo que es el plan, o sea que puede utilizarlo en un hospital y en este caso usted solo paga diez dólares por el copago para la visita del médico de cabecera, cincuenta para un especialista y sesenta para una, un... una atención de urgencia que no es un hospital. Igualmente, tiene cuatro visitas por año y debe utilizar médicos que estén dentro de la red participante. Si usted tiene un correo electrónico, yo le puedo enviar la guía de beneficio completa, así usted la lee detenidamente y escoge lo que más le convenga. Eh, vamos a ver hasta cuándo usted tiene para inscribirse. Usted tiene hasta el día 10 de diciembre para inscribirse en los beneficios.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: ¿Usted quiere que le envíe la guía?

Speaker speaker\_2: No, así estaría bien. ¿Vale? Cualquier cosa me pondré en contacto, ¿bueno?

Speaker speaker\_1: Bye-bye. Ok, no hay problema. Gracias por llamarme.

Speaker speaker\_2: Ok, gracias.