

## Transcript: Pamela

**Blanc-5559296156549120-5158999240261632**

### Full Transcript

Gracias por llamar a American Local. Mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar? Ah, sí, estamos llamando para ver, ah, acerca de la... el estado en el-- de la cuenta de mi esposa. ¿Sobre qué cuenta, señor? La cuenta de ella, porque habíamos, este... supuestamente pedidooo muchos-- ah, todos los beneficios que se podía por medio de ese-ese servicio, pero cuando entramos en la cuenta solo sale "consulta con doctor". Eh, ¿para quién usted trabaja? Eh, para Stella. ¿Y usted trabaja para ellos o ella-- o la señora? Para Stella, sí. Ella. Pero ¿si es usted el que trabaja con ello o su señora? Ah, sí, la-- m-mi esposa. ¿Y ella se encuentra con usted? Sí. ¿Me la puede poner al teléfono? Hola. Sí, buenas. Sí. Mi nombre es Pamela y yo le voy a estar atendiendo. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social para buscar su información? Cuarenta y uno, catorce. Cuarenta y uno, catorce. Cuarenta y nueve. Oh, perdón. ¿Su nombre y apellido? Molina García. Indira Del Socorro Molina García. Señora García, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor. Ok, ¿se la doy? Sí, señora. Mmm, diecisiete de mayo del ochenta y cinco. La dirección. Diez, cero, ocho... Doce, cero, ocho, Alameda . Código postal nueve, siete, cero, tres, uno. Código postal nueve, siete, cero, tres, uno. Necesito el estado y la ciudad. Oregon, Rivers. Tengo el número de teléfono cinco, cuatro, uno, nueve, seis, cinco, veinticuatro, cuatro, nueve. Sí. Indira Molina, sesenta y ocho es su correo electrónico. Sí, señora. ¿Sesenta y ocho? Sí, señora. Ok. . Ah. Bueno, el plan que ust-- usted tiene... Usted está inscrita en el médico y visión. Médico y visión. Sí, señora. Mmm, ok. Y su tarjeta debe de llegarle en la próxima semana a su correo electrónico. Ah, los beneficios empezaron el día lunes. ¿Lunes de esta semana? ¿Ayer? Señora. El miér-- Ah, ok. Perfecto. . Ah, ajá. Bueno, es que yo-yo soy nuevo acá, por eso es que puse a mi esposo, pero él sabe de esas cosas. Entonces, ¿se lo puedo comunicar para que él le pregunte lo que necesitamos? A ver. Sí. Ok. Ah, sí, estábamos queriendo, ah, saber cómo... cómo se hace para... para hacer la, ah... Pues ella fue internada al hospital y, y había salido un beneficio de... de cierta cantidad de dinero. No sé si... mandamos la información de... del seguro al hospital o cómo funciona eso. ¿Cuándo ella fue al hospital? Ayer. Ok, en todo-- en ese caso... Deje ver... Hoy la tarjetita no está en el sistema todavía, pero si desea nos puede llamar mañana, que es muy posible que ya la tarjeta estén disponible para nosotros. Así se le puede enviar a su correo electrónico y usted se la puede proveer al, al hospital. Ok. Bueno, y para los cas-- ay, sí, diga. No la escucho, dígame. Este... Otra pregunta, pues no sé si había más de, de eso, pero la otra pregunta era para una, una cita que hicimos para-- con el oftalmólogo, que cómo, cómo funciona eso. Lo mismo, ¿le damos la tarjeta a ellos? Sí, señor. Sí, señor. Ok. ¿Y esa misma tarje-tarjeta para médico y para visión? No, son dos tarjetas distintas. Ah, ok. Pero mañana cuando llame, que es muy probable que ya esté en el sistema, se le envía al correo electrónico y... ah... También lo mismo. Sí, señor. Ok. Am, y, y, pero sale... sale lo que exactamente está cubierto en, en,

en la página, ¿o...? Ello cuando se entra en el sistema se dan cuenta lo que está cubierto. Usted va a tener un copago de diez dólares para el examen mé-- eh, de la visión. Veinticinco para el copago del... de las... espejuelos. Y el seguro le da ciento treinta dólares, ah, que lo puede utilizar para sus espejuelos o lentes. Ok. Bueno, ¿y cubre lentes de contacto? Eeeh, veo aquí que dice que no tiene que pagar copago, pero no tengo más información. Eso ya se lo dirían ellos, porque realmente nosotros no somos lo... el corredor de la aseguranza. Nosotros representamos a Ver-- a... a- a Versela en la administración de los beneficios. Ok. Entonces, ¿Usted les sabría más información o...? Mañana cuando reciba la información, el email, debe-- recuerde que debe de llamar, ahí le vamos a enviar la información de MetLife, que es la compañía que le va a correr lo que es la visión y APL, que sería la médica. Que ahí están los teléfonos y la información en el internet, si desean buscarlo a través del internet. Ok, perfecto. Bueno, ah, gracias. Gracias a usted por llamar. Que tenga buen día. Ok, gracias. Gracias.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por llamar a American Local. Mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Ah, sí, estamos llamando para ver, ah, acerca de la... el estado en el-- de la cuenta de mi esposa.

Speaker speaker\_0: ¿Sobre qué cuenta, señor?

Speaker speaker\_1: La cuenta de ella, porque habíamos, este... supuestamente pedido... muchos-- ah, todos los beneficios que se podía por medio de ese-ese servicio, pero cuando entramos en la cuenta solo sale "consulta con doctor".

Speaker speaker\_0: Eh, ¿para quién usted trabaja?

Speaker speaker\_1: Eh, para Stella.

Speaker speaker\_0: ¿Y usted trabaja para ellos o ella-- o la señora?

Speaker speaker\_1: Para Stella, sí. Ella.

Speaker speaker\_0: Pero ¿si es usted el que trabaja con ello o su señora?

Speaker speaker\_1: Ah, sí, la-- m-mi esposa.

Speaker speaker\_0: ¿Y ella se encuentra con usted?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: ¿Me la puede poner al teléfono?

Speaker speaker\_2: Hola.

Speaker speaker\_0: Sí, buenas. Sí. Mi nombre es Pamela y yo le voy a estar atendiendo. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social para buscar su información?

Speaker speaker\_2: Cuarenta y uno, catorce.

Speaker speaker\_0: Cuarenta y uno, catorce.

Speaker speaker\_2: Cuarenta y nueve.

Speaker speaker\_0: Oh, perdón. ¿Su nombre y apellido?

Speaker speaker\_2: Molina García. Indira Del Socorro Molina García.

Speaker speaker\_0: Señora García, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker\_2: Ok, ¿se la doy?

Speaker speaker\_0: Sí, señora.

Speaker speaker\_2: Mmm, diecisiete de mayo del ochenta y cinco. La dirección.

Speaker speaker\_1: Diez, cero, ocho...

Speaker speaker\_2: Doce, cero, ocho, Alameda .

Speaker speaker\_1: Código postal nueve, siete, cero, tres, uno.

Speaker speaker\_2: Código postal nueve, siete, cero, tres, uno. Necesito el estado y la ciudad. Oregon, Rivers.

Speaker speaker\_0: Tengo el número de teléfono cinco, cuatro, uno, nueve, seis, cinco, veinticuatro, cuatro, nueve.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_0: Indira Molina, sesenta y ocho es su correo electrónico.

Speaker speaker\_2: Sí, señora. ¿Sesenta y ocho?

Speaker speaker\_0: Sí, señora.

Speaker speaker\_2: Ok. . Ah. Bueno, el plan que usted tiene... Usted está inscrita en el médico y visión. Médico y visión.

Speaker speaker\_0: Sí, señora.

Speaker speaker\_2: Mmm, ok.

Speaker speaker\_0: Y su tarjeta debe de llegarle en la próxima semana a su correo electrónico. Ah, los beneficios empezaron el día lunes.

Speaker speaker\_2: ¿Lunes de esta semana? ¿Ayer?

Speaker speaker\_0: Señora.

Speaker speaker\_2: El miér-- Ah, ok. Perfecto.

Speaker speaker\_1: .

Speaker speaker\_2: Ah, ajá. Bueno, es que yo-yo soy nuevo acá, por eso es que puse a mi esposo, pero él sabe de esas cosas. Entonces, ¿se lo puedo comunicar para que él le pregunte lo que necesitamos? A ver.

Speaker speaker\_0: Sí.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Ah, sí, estábamos queriendooo, ah, saber cómo... cómo se hace para... para hacer la, ah... Pues ella fue internada al hospital y, y había salido un beneficio de... de cierta cantidad de dinero. No sé si... mandamos la información de... del seguro al hospital o cómo funciona eso.

Speaker speaker\_0: ¿Cuándo ella fue al hospital?

Speaker speaker\_1: Ayer.

Speaker speaker\_0: Ok, en todo-- en ese caso... Deje ver... Hoy la tarjetita no está en el sistema todavía, pero si desea nos puede llamar mañana, que es muy posible que ya la tarjeta estén disponible para nosotros. Así se le puede enviar a su correo electrónico y usted se la puede proveer al, al hospital.

Speaker speaker\_1: Ok. Bueno, y para los cas-- ay, sí, diga.

Speaker speaker\_0: No la escucho, dígame.

Speaker speaker\_1: Este... Otra pregunta, pues no sé si había más de, de eso, pero la otra pregunta era para una, una cita que hicimos para-- con el oftalmólogo, que cómo, cómo funciona eso. Lo mismo, ¿le damos la tarjeta a ellos?

Speaker speaker\_0: Sí, señor. Sí, señor.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Y esa misma tarje-tarjeta para médico y para visión?

Speaker speaker\_0: No, son dos tarjetas distintas.

Speaker speaker\_1: Ah, ok.

Speaker speaker\_0: Pero mañana cuando llame, que es muy probable que ya esté en el sistema, se le envía al correo electrónico y... ah...

Speaker speaker\_1: También lo mismo.

Speaker speaker\_0: Sí, señor.

Speaker speaker\_1: Ok. Am, y, y, pero sale... sale lo que exactamente está cubierto en, en, en la página, ¿o...?

Speaker speaker\_0: Ello cuando se entra en el sistema se dan cuenta lo que está cubierto. Usted va a tener un copago de diez dólares para el examen mé-- eh, de la visión. Veinticinco para el copago del... de las... espejuelos. Y el seguro le da ciento treinta dólares, ah, que lo puede utilizar para sus espejuelos o lentes.

Speaker speaker\_1: Ok. Bueno, ¿y cubre lentes de contacto?

Speaker speaker\_0: Eeeh, veo aquí que dice que no tiene que pagar copago, pero no tengo más información. Eso ya se lo dirían ellos, porque realmente nosotros no somos lo... el corredor de la seguridad. Nosotros representamos a Ver-- a... a- a Versela en la administración de los beneficios.

Speaker speaker\_1: Ok. Entonces, ¿Usted les sabría más información o...?

Speaker speaker\_0: Mañana cuando reciba la información, el email, debe-- recuerde que debe de llamar, ahí le vamos a enviar la información de MetLife, que es la compañía que le va a correr lo que es la visión y APL, que sería la médica. Que ahí están los teléfonos y la información en el internet, si desean buscarlo a través del internet.

Speaker speaker\_1: Ok, perfecto. Bueno, ah, gracias.

Speaker speaker\_0: Gracias a usted por llamar. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_2: Ok, gracias.

Speaker speaker\_0: Gracias.