

## Transcript: Pamela

**Blanc-5618870581673984-6660843337891840**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamar. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Ah, sí, mire, este, estoy llamando porque viera que me envíe-- este, pues me envió este número la... la de Focus que... para que llamara a este número, porque viera que yo fui a una cita, pero de, so-- del doctor, así de rutina, ¿verdad? Y entonces, como yo estuve pagando desde... desde el 1 de abril hasta el 13, digamos, de... de septiembre. De septiembre, de octubre. Ajá. Pero viera que yo cuando-- antes de usarla, porque pues yo... yo le pregunté a la doctora que si me cubría la aseguranza mi cita, porque solo fui a una cita y me hicieron unos laboratorios para ver así la sangre, todo eso, ¿verdad? Y entonces me dijo ella: "No", me dijo, "las aseguranzas cubren", me dijo, "la... la cita y todo, no tenga pena". Le dije que si viera que ahorita después me llegó el, el, el bill que no me cubrió nada la aseguranza, no sé qué pasaría. Bueno, eh, depende lo que usted haya escogido, porque estas aseguranzas no son como las de aseguranzas tradicionales. Estas aseguranzas ya tienen una cifra que van a pagar. Cualquier diferencia es su responsabilidad. Mmm, pero eso pues yo no sabía nada, pero es que como pues... Yo pensé que ellos cubrían, así como la doctora dijo que cubría, pues, eh, las citas médicas ahí. Dijo que me cubrían, entonces... ¿Ah? Y entonces, este, yo he estado pagando por, digamos, eh... Lo raro es que yo estuve pagando por varios meses solo una cita fui y ¿cómo es que no me cubrió nada, pues? Ajá. Y esa médica- Usted ya cuando trabaja para Fox, dígame los cuatro últimos dígitos de su seguro social. Ahorita le digo. Mire, pues es que yo cuando fui ahí a la... a la, a la cita fue el 12 del... del mes de... Dígame, me parece que yo no puedo hacer nada hasta que usted no me diga- Ah, vaya, ahorita se lo digo. Ajá. Entonces, así yo poder ver su cuenta. 8772. Los últimos dígitos dice, ¿no? 7772. ¿Y cuál es su nombre y apellido? Este, Gladys Marilú Alcántara Arriaga. Señora Alcántara, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento. Este, mmm, la fecha de nacimiento es el... 23 de enero de 1976. Y la dirección, señora. Es, eh, 285 Rock Bridge... Rock Bridge Road, Shelbyville, Kentucky, 40065. Toma el número de teléfono: cinco, cero, dos, doce, treinta, diecisiete, ochenta y... diecisiete, noventa y... No, noventa y cinco, nueve, cinco. ¿Cuándo fue que usted fue al doctor? Pues yo vi al doctor el... el 9 de... del, de octubre. De octubre, algo así. El, el 9 o el 12, algo así, no estoy, no estoy muy segura la fecha, pero ahí tengo para dónde, cuándo fui. Bueno. Pero... El plan que usted tiene solamente le cubre lo que es el medi-- el procedimiento preventivo. Pues eso me dijeron, que era eso, procedimiento preventivo. Si usted fue a un médico que estaba dentro de la red... Pues, eh, no, aquí está, pues, en el, en lo de, donde yo vivo, pues. Es pa-- usted tiene que ir para que eso le cubriera a un médico que esté dentro de la red participante para que le pudiera cubrir el procedimiento. Ah, pues yo solo fui a uno de... Old Picayune, ¿se llama esa? Esa puede ser que sea la razón porque-- la cual no pagaron. Pero, y... ¿y si eso es por- Pero nosotros no somos los que procesamos

la... los pagos. Si quiere la puedo transferir al lugar correcto. Ah, va . Entonces, ¿a dónde puedo llamar? Disculpe. Yo le puedo dar el número y transferirla si usted quiere. Vaya, está bien. ¿La transfiero? Sí, para ver si... qué pueden hacer ellos más por uno porque, pues... Un momentito, por favor. Vaya .

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_1: Gracias por llamar. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Ah, sí, mire, este , estoy llamando porque viera que me envíe-- este, pues me envió este número la... la de Focus que... para que llamara a este número, porque viera que yo fui a una cita, pero de, so-- del doctor, así de rutina, ¿verdad? Y entonces, como yo estuve pagando desde... desde el 1 de abril hasta el 13, digamos, de... de septiembre. De septiembre, de octubre.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Pero viera que yo cuando-- antes de usarla, porque pues yo... yo le pregunté a la doctora que si me cubría la seguridad mi cita, porque solo fui a una cita y me hicieron unos laboratorios para ver así la sangre, todo eso, ¿verdad? Y entonces me dijo ella: "No", me dijo, "las seguridades cubren", me dijo, "la... la cita y todo, no tenga pena". Le dije que si viera que ahorita después me llegó el, el, el bill que no me cubrió nada la seguridad, no sé qué pasaría.

Speaker speaker\_1: Bueno, eh, depende lo que usted haya escogido, porque estas seguridades no son como las de seguridades tradicionales. Estas seguridades ya tienen una cifra que van a pagar. Cualquier diferencia es su responsabilidad.

Speaker speaker\_2: Mmm, pero eso pues yo no sabía nada, pero es que como pues... Yo pensé que ellos cubrían, así como la doctora dijo que cubría, pues, eh, las citas médicas ahí. Dijo que me cubrían, entonces... ¿Ah? Y entonces, este, yo he estado pagando por, digamos, eh... Lo raro es que yo estuve pagando por varios meses solo una cita fui y ¿cómo es que no me cubrió nada, pues?

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Y esa médica-

Speaker speaker\_1: Usted ya cuando trabaja para Fox, dígame los cuatro últimos dígitos de su seguro social.

Speaker speaker\_2: Ahorita le digo. Mire, pues es que yo cuando fui ahí a la... a la, a la cita fue el 12 del... del mes de...

Speaker speaker\_1: Dígame, me parece que yo no puedo hacer nada hasta que usted no me diga-

Speaker speaker\_2: Ah, vaya, ahorita se lo digo.

Speaker speaker\_1: Ajá. Entonces, así yo poder ver su cuenta.

Speaker speaker\_2: 8772. Los últimos dígitos dice, ¿no?

Speaker speaker\_1: 7772. ¿Y cuál es su nombre y apellido?

Speaker speaker\_2: Este, Gladys Marilú Alcántara Arriaga.

Speaker speaker\_1: Señora Alcántara, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Este, mmm, la fecha de nacimiento es el... 23 de enero de 1976 .

Speaker speaker\_1: Y la dirección, señora.

Speaker speaker\_2: Es, eh, 285 Rock Bridge... Rock Bridge Road, Shelbyville, Kentucky, 40065 .

Speaker speaker\_1: Toma el número de teléfono: cinco, cero, dos, doce, treinta, diecisiete, ochenta y... diecisiete, noventa y...

Speaker speaker\_2: No, noventa y cinco, nueve, cinco.

Speaker speaker\_1: ¿Cuándo fue que usted fue al doctor?

Speaker speaker\_2: Pues yo vi al doctor el... el 9 de... del, de octubre. De octubre, algo así . El, el 9 o el 12, algo así, no estoy, no estoy muy segura la fecha, pero ahí tengo para dónde, cuándo fui.

Speaker speaker\_1: Bueno.

Speaker speaker\_2: Pero...

Speaker speaker\_1: El plan que usted tiene solamente le cubre lo que es el medi-- el procedimiento preventivo.

Speaker speaker\_2: Pues eso me dijeron, que era eso, procedimiento preventivo.

Speaker speaker\_1: Si usted fue a un médico que estaba dentro de la red...

Speaker speaker\_2: Pues, eh, no, aquí está, pues, en el, en lo de, donde yo vivo, pues.

Speaker speaker\_1: Es pa-- usted tiene que ir para que eso le cubriera a un médico que esté dentro de la red participante para que le pudiera cubrir el procedimiento.

Speaker speaker\_2: Ah, pues yo solo fui a uno de... Old Picayune, ¿se llama esa?

Speaker speaker\_1: Esa puede ser que sea la razón porque-- la cual no pagaron.

Speaker speaker\_2: Pero, y... ¿y si eso es por-

Speaker speaker\_1: Pero nosotros no somos los que procesamos la... los pagos. Si quiere la puedo transferir al lugar correcto.

Speaker speaker\_2: Ah, va . Entonces, ¿a dónde puedo llamar? Disculpe.

Speaker speaker\_1: Yo le puedo dar el número y transferirla si usted quiere.

Speaker speaker\_2: Vaya, está bien.

Speaker speaker\_1: ¿La transfiero?

Speaker speaker\_2: Sí, para ver si... qué pueden hacer ellos más por uno porque, pues...

Speaker speaker\_1: Un momentito, por favor.

Speaker speaker\_2: Vaya .