

Transcript: Pamela

Blanc-5742158163165184-4568493388152832

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Senacor, mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar? Muy buenas tardes, Pamela. Eh, te habla Carlos. Eh, yo trabajo en La Unión con la empresa Val-Vali, Valley. Y me están llegando unos mensajes de uno-- que debo inscribirme o presentarme a unos beneficios o algo así, ¿me pueden dar una orientación? Bueno, es dejándole saber si a usted le interesa inscribirse en, en los... en las aseguranzas médicas. Eh, usted paga acorde a lo que se inscribe y le hacen el descuento semanal de su cheque. ¿Y tú me podrías dar una orientación en cuanto a eso para ver si yo me inscribo? Bueno, ellos ofrecen diferentes planes médicos, alrededor de seis, ¿no? Son como los planes médicos tradicionales. Usted... Ellos ya, ellos tienen unas cifras establecidas que van a pagar. Cualquier diferencia sería su responsabilidad. Ellos ofrecen dental, visión, eh, los planes médicos de vida... Eh, tiene treinta días para inscribirse en los beneficios, o sea, luego que recibe-- treinta días desde que recibe su primer cheque. Y, por ejemplo, yo tenía un plan- ¿A dónde debo acudir yo para que me den una orientación sobre eso y saber qué plan voy a-- que, que, qué seguro voy a pagar? Bueno, usted po-- si usted tiene un... un correo electrónico, yo le puedo enviar la guía de beneficios o puede, eh, entrar en Internet y, o... puedo terminar de explicarle los beneficios. Ok, perfecto. Me parece bien, por favor. Usted me dice que trabaja para Partners Personal, ¿verdad? Sí. Ellos ofrecen die-- seis diferentes planes médicos. El... Empiezan desde dieciséis con ochenta, cual-- el-- y cual es el preventivo. Este plan, usted es responsable por pagar la consulta al médico. El seguro solo va a pagar lo que es el procedimiento. Por ejemplo, chequearse el colesterol, la diabetes, ese tipo de, de enfermedades preventivas. Luego, ellos tienen tres planes llamados VIP Standard, VIP Plus and Prime. Estos planes, la diferencia es lo que usted va a pagar y lo que ellos van a cubrir. Por ejemplo, el VIP Standard, si usted va al doctor, el seguro solo le va a cubrir cincuenta dólares a la consulta y usted paga la diferencia. El VIP Plus le cubre cien, igualmente usted pagaría la diferencia, y el VIP Prime, ciento cincuenta. VIP Standard cuesta diecisiete con sesenta y seis, el Plus cuesta treinta y uno con sesenta y uno y el Prime, cuarenta y tres con veintiocho. Eh, son los de cuatro visitas al año. Disculpa, el de ciento cincuenta, que el seguro me cubre ciento cincuenta, ¿cuánto cuesta? ¿El, el, el treinta y cuarenta y cinco, treinta y seis? ¿Cuánto es? Cuarenta y tres dólares con veintiocho centavos. ¿Y ese sería mi descuento para yo obtener ese, ese seguro? O sea, eso sería lo que usted va a pagar semanal de su cheque. Ajá, ok. Está bien, está bien. Eh, este, hágame un favor. Eh, eh, apúnteme con el plan de... del, del, del... el de cuarenta y- Ok, o sea, hay dos planes más que yo no le he explicado. Y yo necesito entrar- Y yo necesito entrar a su cuenta para, para poder inscribirlo. Ok. Por favor, dis-- por favor, disculpa, dime los otros dos planes que no me has dicho. Bueno, tienen otros planes... Un momentito. Tienen otros planes que... tch, tch, tch... que se llama el, el Stay Healthy Enhanced. Ese es prácticamente la

combinación del Stay Healthy, que es el que es su cuidado preventivo, y el VIP Plus. En este caso, usted solo paga diez dólares por la consulta, tiene cuatro consultas al año, es, ah, es, eh... La consulta tiene que ir a un médico que esté dentro de la red participante. Tienes cincuenta dólares de copago para lo que es la visita al especialista y sesenta para una atención de urgencia. Lo puede utilizar en el hospital. Por ejemplo, en el hospital, si usted se ve, eh, que tiene que quedarse interno, eh, ellos cubren cien dólares diarios, máximo treinta días. O sea, yo le estoy dando un ejemplo de, de algunas de las cosas. Incluye un seguro de accidentes. Ejemplo, usted se ve envuelto en un accidente, ellos le van a cubrir... o sea, tienen más cobertura para su emergencia. Y este plan cuesta cuarenta y tres dólares con setenta y seis centavos. Entre los planes más económicos, por decirlo de una forma, este es el que les cubriría un poco más. Y tienen el otro plan que es más a lo tradicional, pero este plan tiene una co-- un deductible que usted tiene que pagar antes de que ellos empiecen a pagar cien por ciento. Es un deductible alto de seis mil dólares con novecientos, de seis mil novecientos dólares. Eh, y la del-- que paga este mensual. Eh, y este es quinientos dos dólares con setenta y un centavos. No, este no lo puedo, no lo puedo, no puedo-- no estoy en condiciones de aceptar. El plan de, el plan del cual te dije de cuarenta y cinco, que me costó, que cuesta cuarenta y cinco. Si yo voy a, a, a una consulta de odontología para repararme o sacarme una muela- o repararme. Ello-- es el dental no está incluido en eso. Usted tiene que añadirlo. Ni visión ni dental. Okay, okay. El dental cuesta... Eh, tres dólares con sesenta y tres centavos. Le va a cubrir cien por ciento lo que es su limpieza básica, eh, le cubre el ochenta por ciento de lo que es, eh, una extracción, un restaurador básico y tiene un deductible de cincuenta dólares que usted tendría que pagar antes de que le cubra los ochen-- el ochenta por ciento y lo máximo que le va a cubrir al año son quinientos dólares. Ok, está bien. Eso sería que yo-- eso como por ejemplo, yo apuntaría al plan de cuarenta y cinco, que fue el que me gustó, más los tres dólares-- más los tres dólares que, bueno, ok, serían casi cincuenta dólares mensuales. Semanal. Ok. Semanal, disculpa, semanal. Este, eh... Bueno, este, yo te pro-- yo puedo, yo puedo hacer la llamada mañana para, para estar bien seguro del plan que voy a to-- voy a tomar. Mañana tengo tiempo ahora. No, eh, nosotros vamos a regresar el lunes. El lunes. El lunes yo a-- yo todavía tengo tiempo el lunes para poder... Son treinta días de su primer cheque. Ok. Este, sí, sí, sí, sí, yo tengo, todavía-- creo que tengo todavía, este, oportunidad. No hay problema. Porque esta semana-- sí, esta semana yo cobré... Esta semana yo cobré el tercer, el tercer cheque, pero me pagaron tres días, ya me ingresé, que era otro cheque, pero era de tres días nada más. Ok. Sí. En el sistema tú no ves si es que ya comenzó yo a trabajar, ¿verdad? Tengo que entrar a su cuenta. ¿Me puede dar los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Es cinco, ocho, veintiocho. Y es partner personnel. ¿Y su nombre y apellido? Carlos Escalona. No tengo nada con esos últimos cuatro dígitos. ¿Cinco, ocho, veintiocho? ¿No tienes nada? Este es mi, este es mi, mi seguro. Y... Sus últimos cuatro dígitos. Sí, cuatro dígitos de seguro. O sea, mi, mi seguro social: siete, nueve, siete, sesenta y uno, cinco, ocho, veintiocho. No tengo nada con esos últimos cuatro. Es reextraño. Y ya usted tiene tres semanas trabajando con ellos. Sí, sí, tres semanas ya, con la empresa La Unión, pero estoy con, con Bal, Bal. Con Bal. Pero no me sale nada con esos últimos cuatro dígitos. Entonces, si lo quieres revisar nuevamente y chequée para... Yo, yo, yo, ya te voy a-- ya voy a sacar mi seguro, pero estoy seguro que este es el... Este es mi seguro, mira. Cinco, ocho, veintiocho. Efectivamente, mira, mi seguro es siete, nueve, siete, sesenta y uno, cinco, ocho, veintiocho. Tal como te lo

comenté. Vamos a buscarlo con el número completo, porque en ocasiones no salen con los últimos cuatro. ¿Me lo puedes repetir? Siete, nueve, siete... Sesenta y uno... Seis, uno, seis, uno. Sesenta y uno. Ok. Ajá. Eh, cinco, ocho, veintiocho. Siete, nueve, siete, seis, uno, cinco, ocho, veintiocho. Sí. Cinco, ocho, veintiocho. Yo lo que le puedo sugerir es que hable con partner personnel y chequee que le hayan puesto los números correctos en, en el file, porque con esos números no aparece aquí en el sistema. Ok, está bien. Ya yo me voy a comunicar con... Voy a comunicarme, entonces... Ya no, ya-- Estamos aquí hasta las ocho de la noche del tiempo del este, si desea volver a llamar hoy o regresamos el lunes a las ocho de la mañana. No, yo voy a llamar, yo voy a llamar hoy otra vez. Voy a comunicarme para ver cómo soluciono, porque ya yo tengo-- llamé-- bueno, imagínate que ninguna persona sin el seguro no puede ingresar a una empresa. Y, sí yo me- Puede, pues, eh, no es extraño que en ocasiones lo hayan puesto mal los números en el sistema. O sea, eh, vamos a suponer, cuando se llena la aplicación, la persona que digita puede que se haya equivocado en los últimos números y por eso a mí no me aparece o lo hayan digitado mal en el sistema. No, no necesariamente no es que no esté inscrito, quizás es que no está inscrito con el social correcto. Sí, no, te entiendo, te entiendo perfectamente. Entonces, este, la próxima vez que llame, eh, ya sé que la opción que voy a tomar es la de cuarenta y cinco y anexo lo de la seg-- lo de la, lo de la den- Lo de la den-- dental, dental. Hágaselo saber en-- que en el caso de que no seas tú quien me atienda, háganselo saber. Yo estoy aquí a partir de las once del mediodía hasta las ocho de la noche. Ok, está bien. Mi nombre es Pamela. Si quiere preguntar por mí, no hay problema. Yo con mucho gusto te atiendo. Ok, mi amor, muchas gracias. Así va a ser. Yo pre-- yo pregunto por ti para que me vuelvas a atender. No hay problema. Gracias por llamar. Que tengas buen resto del día y que pases un buen día de igual, sí. Que tengas excelente día. Gracias. Dale.

Conversation Format

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

Speaker speaker_1: Senacor, mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Muy buenas tardes, Pamela. Eh, te habla Carlos. Eh, yo trabajo en La Unión con la empresa Val-Vali, Valley. Y me están llegando unos mensajes de uno-- que debo inscribirme o presentarme a unos beneficios o algo así, ¿me pueden dar una orientación?

Speaker speaker_1: Bueno, es dejándole saber si a usted le interesa inscribirse en, en los... en las aseguranzas médicas. Eh, usted paga acorde a lo que se inscribe y le hacen el descuento semanal de su cheque.

Speaker speaker_2: ¿Y tú me podrías dar una orientación en cuanto a eso para ver si yo me inscribo?

Speaker speaker_1: Bueno, ellos ofrecen diferentes planes médicos, alrededor de seis, ¿no? Son como los planes médicos tradicionales. Usted... Ellos ya, ellos tienen unas cifras establecidas que van a pagar. Cualquier diferencia sería su responsabilidad. Ellos ofrecen

dental, visión, eh, los planes médicos de vida... Eh, tiene treinta días para inscribirse en los beneficios, o sea, luego que recibe-- treinta días desde que recibe su primer cheque. Y, por ejemplo, yo tenía un plan-

Speaker speaker_2: ¿A dónde debo acudir yo para que me den una orientación sobre eso y saber qué plan voy a-- que, que, qué seguro voy a pagar?

Speaker speaker_1: Bueno, usted po-- si usted tiene un... un correo electrónico, yo le puedo enviar la guía de beneficios o puede, eh, entrar en Internet y, o... puedo terminar de explicarle los beneficios.

Speaker speaker_2: Ok, perfecto. Me parece bien, por favor.

Speaker speaker_1: Usted me dice que trabaja para Partners Personal, ¿verdad?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Ellos ofrecen die-- seis diferentes planes médicos. El... Empiezan desde dieciséis con ochenta, cual-- el-- y cual es el preventivo. Este plan, usted es responsable por pagar la consulta al médico. El seguro solo va a pagar lo que es el procedimiento. Por ejemplo, chequese el colesterol, la diabetes, ese tipo de, de enfermedades preventivas. Luego, ellos tienen tres planes llamados VIP Standard, VIP Plus and Prime. Estos planes, la diferencia es lo que usted va a pagar y lo que ellos van a cubrir. Por ejemplo, el VIP Standard, si usted va al doctor, el seguro solo le va a cubrir cincuenta dólares a la consulta y usted paga la diferencia. El VIP Plus le cubre cien, igualmente usted pagaría la diferencia, y el VIP Prime, ciento cincuenta. VIP Standard cuesta diecisiete con sesenta y seis, el Plus cuesta treinta y uno con sesenta y uno y el Prime, cuarenta y tres con veintiocho. Eh, son los de cuatro visitas al año.

Speaker speaker_2: Disculpa, el de ciento cincuenta, que el seguro me cubre ciento cincuenta, ¿cuánto cuesta? ¿El, el, el treinta y cuarenta y cinco, treinta y seis? ¿Cuánto es?

Speaker speaker_1: Cuarenta y tres dólares con veintiocho centavos.

Speaker speaker_2: ¿Y ese sería mi descuento para yo obtener ese, ese seguro?

Speaker speaker_1: O sea, eso sería lo que usted va a pagar semanal de su cheque.

Speaker speaker_2: Ajá, ok. Está bien, está bien. Eh, este, hágame un favor. Eh, eh, apúnteme con el plan de... del, del, del... el de cuarenta y-

Speaker speaker_1: Ok, o sea, hay dos planes más que yo no le he explicado. Y yo necesito entrar- Y yo necesito entrar a su cuenta para, para poder inscribirlo.

Speaker speaker_2: Ok. Por favor, dis-- por favor, disculpa, dime los otros dos planes que no me has dicho.

Speaker speaker_1: Bueno, tienen otros planes... Un momentito. Tienen otros planes que... tch, tch, tch... que se llama el, el Stay Healthy Enhanced. Ese es prácticamente la combinación del Stay Healthy, que es el que es su cuidado preventivo, y el VIP Plus. En este caso, usted solo paga diez dólares por la consulta, tiene cuatro consultas al año, es, ah, es,

eh... La consulta tiene que ir a un médico que esté dentro de la red participante. Tienes cincuenta dólares de copago para lo que es la visita al especialista y sesenta para una atención de urgencia. Lo puede utilizar en el hospital. Por ejemplo, en el hospital, si usted se ve, eh, que tiene que quedarse interno, eh, ellos cubren cien dólares diarios, máximo treinta días. O sea, yo le estoy dando un ejemplo de, de algunas de las cosas. Incluye un seguro de accidentes. Ejemplo, usted se ve envuelto en un accidente, ellos le van a cubrir... o sea, tienen más cobertura para su emergencia. Y este plan cuesta cuarenta y tres dólares con setenta y seis centavos. Entre los planes más económicos, por decirlo de una forma, este es el que les cubriría un poco más. Y tienen el otro plan que es más a lo tradicional, pero este plan tiene una co-- un deductible que usted tiene que pagar antes de que ellos empiecen a pagar cien por ciento. Es un deductible alto de seis mil dólares con novecientos, de seis mil novecientos dólares. Eh, y la del-- que paga este mensual. Eh, y este es quinientos dos dólares con setenta y un centavos.

Speaker speaker_2: No, este no lo puedo, no lo puedo, no puedo-- no estoy en condiciones de aceptar. El plan de, el plan del cual te dije de cuarenta y cinco, que me costó, que cuesta cuarenta y cinco. Si yo voy a, a, a una consulta de odontología para repararme o sacarme una muela- o repararme.

Speaker speaker_1: Ello-- es el dental no está incluido en eso. Usted tiene que añadirlo. Ni visión ni dental.

Speaker speaker_2: Okay, okay.

Speaker speaker_1: El dental cuesta... Eh, tres dólares con sesenta y tres centavos. Le va a cubrir cien por ciento lo que es su limpieza básica, eh, le cubre el ochenta por ciento de lo que es, eh, una extracción, un restaurador básico y tiene un deductible de cincuenta dólares que usted tendría que pagar antes de que le cubra los ochenta por ciento y lo máximo que le va a cubrir al año son quinientos dólares.

Speaker speaker_2: Ok, está bien. Eso sería que yo-- eso como por ejemplo, yo apuntaría al plan de cuarenta y cinco, que fue el que me gustó, más los tres dólares-- más los tres dólares que, bueno, ok, serían casi cincuenta dólares mensuales.

Speaker speaker_1: Semanal.

Speaker speaker_2: Ok. Semanal, disculpa, semanal. Este, eh... Bueno, este, yo te pro-- yo puedo, yo puedo hacer la llamada mañana para, para estar bien seguro del plan que voy a to-- voy a tomar. Mañana tengo tiempo ahora.

Speaker speaker_1: No, eh, nosotros vamos a regresar el lunes.

Speaker speaker_2: El lunes. El lunes yo a-- yo todavía tengo tiempo el lunes para poder...

Speaker speaker_1: Son treinta días de su primer cheque.

Speaker speaker_2: Ok. Este, sí, sí, sí, sí, yo tengo, todavía-- creo que tengo todavía, este, oportunidad.

Speaker speaker_1: No hay problema.

Speaker speaker_2: Porque esta semana-- sí, esta semana yo cobré... Esta semana yo cobré el tercer, el tercer cheque, pero me pagaron tres días, ya me ingresé, que era otro cheque, pero era de tres días nada más. Ok. Sí. En el sistema tú no ves si es que ya comenzó yo a trabajar, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Tengo que entrar a su cuenta. ¿Me puede dar los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_2: Es cinco, ocho, veintiocho.

Speaker speaker_1: Y es partner personnel. ¿Y su nombre y apellido?

Speaker speaker_2: Carlos Escalona.

Speaker speaker_1: No tengo nada con esos últimos cuatro dígitos.

Speaker speaker_2: ¿Cinco, ocho, veintiocho? ¿No tienes nada? Este es mi, este es mi, mi seguro. Y...

Speaker speaker_1: Sus últimos cuatro dígitos.

Speaker speaker_2: Sí, cuatro dígitos de seguro. O sea, mi, mi seguro social: siete, nueve, siete, sesenta y uno, cinco, ocho, veintiocho.

Speaker speaker_1: No tengo nada con esos últimos cuatro.

Speaker speaker_2: Es reextraño.

Speaker speaker_1: Y ya usted tiene tres semanas trabajando con ellos.

Speaker speaker_2: Sí, sí, tres semanas ya, con la empresa La Unión, pero estoy con, con Bal, Bal.

Speaker speaker_1: Con Bal. Pero no me sale nada con esos últimos cuatro dígitos. Entonces, si loquieres revisar nuevamente y chequée para...

Speaker speaker_2: Yo, yo, yo, ya te voy a-- ya voy a sacar mi seguro, pero estoy seguro que este es el... Este es mi seguro, mira. Cinco, ocho, veintiocho. Efectivamente, mira, mi seguro es siete, nueve, siete, sesenta y uno, cinco, ocho, veintiocho. Tal como te lo comenté.

Speaker speaker_1: Vamos a buscarlo con el número completo, porque en ocasiones no salen con los últimos cuatro. ¿Me lo puedes repetir?

Speaker speaker_2: Siete, nueve, siete... Sesenta y uno... Seis, uno, seis, uno. Sesenta y uno. Ok. Ajá. Eh, cinco, ocho, veintiocho.

Speaker speaker_1: Siete, nueve, siete, seis, uno, cinco, ocho, veintiocho.

Speaker speaker_2: Sí. Cinco, ocho, veintiocho.

Speaker speaker_1: Yo lo que le puedo sugerir es que hable con partner personnel y chequée que le hayan puesto los números correctos en, en el file, porque con esos números no aparece aquí en el sistema.

Speaker speaker_2: Ok, está bien. Ya yo me voy a comunicar con... Voy a comunicarme, entonces... Ya no, ya--

Speaker speaker_1: Estamos aquí hasta las ocho de la noche del tiempo del este, si desea volver a llamar hoy o regresamos el lunes a las ocho de la mañana.

Speaker speaker_2: No, yo voy a llamar, yo voy a llamar hoy otra vez. Voy a comunicarme para ver cómo soluciono, porque ya yo tengo-- llamé-- bueno, imagínate que ninguna persona sin el seguro no puede ingresar a una empresa. Y, sí yo me-

Speaker speaker_1: Puede, pues, eh, no es extraño que en ocasiones lo hayan puesto mal los números en el sistema. O sea, eh, vamos a suponer, cuando se llena la aplicación, la persona que digita puede que se haya equivocado en los últimos números y por eso a mí no me aparece o lo hayan digitado mal en el sistema. No, no necesariamente no es que no esté inscrito, quizás es que no está inscrito con el social correcto.

Speaker speaker_2: Sí, no, te entiendo, te entiendo perfectamente. Entonces, este, la próxima vez que llame, eh, ya sé que la opción que voy a tomar es la de cuarenta y cinco y anexo lo de la seg-- lo de la, lo de la den- Lo de la den-- dental, dental. Hágaselo saber en-- que en el caso de que no seas tú quien me atienda, háganselo saber.

Speaker speaker_1: Yo estoy aquí a partir de las once del mediodía hasta las ocho de la noche.

Speaker speaker_2: Ok, está bien.

Speaker speaker_1: Mi nombre es Pamela. Si quiere preguntar por mí, no hay problema. Yo con mucho gusto te atiendo.

Speaker speaker_2: Ok, mi amor, muchas gracias. Así va a ser. Yo pre-- yo pregunto por ti para que me vuelvas a atender.

Speaker speaker_1: No hay problema. Gracias por llamar. Que tengas buen resto del día y que pases un buen día de--

Speaker speaker_2: Igual, sí. Que tengas excelente día.

Speaker speaker_1: Gracias.

Speaker speaker_2: Dale.