

## Transcript: Pamela

**Blanc-5776297096069120-5493324719276032**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamar a Benefits Unacord. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Hola, Pamela. ¿Cómo estás? Te saluda Cristian Vázquez. Eh, yo trabajo para Surge de acá, de Fort Wayne, Indiana. Ajá. ¿Qué le puedo ayudar? Sí, quiero hacer uso del, del seguro médico. Ya tengo en la agencia más de un año, pero nunca he utilizado los, los, los servicios. Entonces, quisiera ver cómo usted me puede ayudar. A mí Amanda me dirigió que, que llame a este número. Bueno, primero usted dice que ya tiene un año con ellos. Claro, desde mayo del año pasado. Ok, entonces, Surge hizo el, el tiempo de inscripción en agosto, septiembre. Entonces, eh, usted tiene que inscribirse o en ese tiempo o al menos que haiga una-- algo que lo califique como que puede inscribirse en este tiempo. Vamos a suponer que ya usted tenía, eh, beneficio y en el pasa-- en-- dentro de los últimos treinta días lo perdió y usted tiene prueba de eso, entonces ya eso lo califica para inscribirte en este tiempo. Si no, vamos a decir, ah, matrimonio o un bebé recién nacido dentro de los últimos treinta días, son situaciones que lo llevan-- lo ayudan a inscribirse. Ahora bien, si no, entonces ya tiene que esperar que la agencia esté nuevamente dentro del plano de inscripción. Ok, entonces hasta que la agencia pueda, pueda inscribir, esté en ese tiempo, ¿yo puedo hacerme ver? O sea, ¿puedo utilizar el servicio? No puede inscribirte, porque la manera en que los, eh, los seguros médicos funcionan es cuando usted empieza un trabajo, usted tiene treinta días dentro de lo que-- su-- después de su primer cheque para inscribirse en los beneficios. O sea, tiene hasta treinta días. Luego de eso, tiene que esperar que anualmente las compañías hagan el tiempo de inscripción. Entonces, ahí puede aprovechar e inscribirse. Pero lamentablemente, eh, a menos que no tenga, como le dije, un evento que lo califique para inscribirse, no va a poder inscribirse ahora. Y te hago una pregunta, entonces la plata que a mí me descuentan semanal, ¿dónde va? ¿De qué me sirve el descuento? Yo pensé que usted había dicho que quiere inscribirse ahora. No. No, ya usted está inscrito. Estoy desde el principio. Ok. Desde el principio me descuentan el seguro médico. Su información en el sistema. Eh... Deme los últimos cuatro dígitos de su Seguro Social, señor. Treinta y dos, dieciséis. ¿Y me dijo que su apellido es Vázquez? Vázquez. Cristian... Entonces, señor Cristian, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad. Muchas gracias. ¿Ya te la doy? Sí, señor. Espero por usted. 26 18 Abbey Drive, 46835. ¿Y número de ciudad o el estado? Eh, Fort Wayne, Fort Wayne, Indiana. Disculpa, sí, 46835. Y mi fecha de nacimiento es el 29 de enero de 1970. ¿Y usted dice que el número de su casa es 2628? 2618. Este... No, es la Abbey Drive. Sí, de la Abbey Drive. Que está con otro número, ¿verdad? Sí, señor. Sí, esa es la, esa es la casa de mi hijo. Cuando yo me inscribí en la agencia, yo, este, estaba en la casa de él, pero ya tengo este número acá. Pero igual es el veinticuatro... Algo así, veinticuatro, dieciséis, creo que es este, ¿verdad? Es veinticuatro, die-- veintiocho. Es el apartamento

veinticinco. Sí, pero si quiere puede actualizar mi información y pone la nueva: 2618 Abbey Drive, apartamento... ¿Cuál es el número del apartamento? Espere. Siempre me confundo aquí, pero déjame abrir la puerta. No hay problema. Es... el seis. Siempre me confundo. Cuando pido algo de Amazon, siempre me confundo de apartamentos. Eh, bueno, entonces, va, señor Vázquez. ¿Usted recibió su tarjetita, verdad? Porque llegó a la casa en la edición anterior. Claro, yo la recibí, algo, algo así, pero no sé, la busqué, pero no me acuerdo dónde la tengo. Pero ¿qué, qué puedo hacer con eso? Bueno, en ese caso, tengo aquí un correo electrónico que es su apellido, Vazquez.chrisbj-- ajá, c, j, @gmail.com. Sí. ¿Le puedo mandar? Sí, envíeme, envíeme, nada más. Ajá, le puedo enviar la tarjeta allí, eh, una tarjeta... Virtual. Ajá. Entonces- ¿Y la física me la puede enviar-- y la física me la puede enviar otra vez? Sí, se toma deeee siete a diez días laborables. Le va a llegar la dirección nueva. Ya, no importa. Pero ¿qué puedo hacer con la virtual? Usted puede imprimirla si desea o la puede tener en el celular, como se le haga más fácil. Entonces, en la tarjetita que usted va a recibir hay un número de teléfono que se llama multipla...Multiplan. En ese número usted puede buscar los doctores que estén, eh, cerca de su área para... porque usted necesita ir a un médico que esté dentro de la red participante- Mmm. Para poder, ah, utilizar el beneficio. También le voy a mandar un correo electrónico porque usted tiene que... Ah, un momentito. Usted tiene que inscribirse, eh, ese plan que usted tiene, tiene un plan de, de medicamento. Entonces, este me-- es para utilizarlo, porque no tiene que pagar extra por su medicamento. Eh, para utilizarlo, entonces, usted tiene que crear una cuenta en el internet. Yo le voy a mandar las instrucciones de cómo debe de hacerlo y ya de ahí se continua. Entonces, vamos a ver el correo, señor Vázquez, le va a llegar de parte de info@benefitsinacard. Chequee su correo no deseado, que en ocasiones llegan allí. Eh, un momentito... A ver, y la tarjeta, como le dice, nosotros se-- la pedimos al, al corredor del seguro y ellos se la envían a usted. Ok, ya. Bueno, es primera vez que voy a usar esto, ya. Ahora, con ese multiplan que usted me dijo, yo tengo que ver el médico, que... Pero que-- ¿tiene algún link? ¿Tiene algún link para entrar a ver a los médicos? Puede llamar... Sí, puede llamar para que le-- si desea, o sea, si no tiene... no puede entrar, puede llamar y acorde a su, a... al zip code, usted puede, entonces, en ese caso, sabe-- eh, ver cuáles son los médicos que están en el área. Ya, ¿ahí entra dental también, este, y visión? No, señores, no. Esto es solamente cuidado preventivo. Ah, ¿y dental no se puede? No, este-- es que ese plan que ellos lo inscriben es un plan, ah, preventivo que cubre, por ejemplo, si usted va a hacerse su chequeo físico, chequearse el colesterol, diabetes, este... Solamente es cuidado preventivo. Y los medicamentos. Ya lo que son las otras opciones, eso debe escogerlo usted. Y ya en ese caso, entonces viene lo que yo le estaba explicando al, al principio por la confusión- Ok. De la inscripción. El día ya que entrara- Entonces, debería hablar con ellos, ¿no es verdad? Bueno- O sea, ellos son los únicos que manejan eso. O sea, de pronto, si hablando con ellos, me pueden hacer una excepción y inscribirme, ¿eso es lo que tengo que hacer? No sé si eso funcionaría en todo caso, porque como le digo, son políticas de las a-- de los... aseguranzas médicas. Eh, y ya el tiempo de inscripción de, de eso se pasó, pero en todo caso, eh, yo digo que en lo que donde no se pierde nada, uno, uno, uno debe de intentarlo todo. Pero ¿sabe una cosa? El día que yo fui a hablar sobre esto, la chica que está ahí, yo no sé si será nueva o no, no sabía nada al respecto. Por eso me mandó a llamar a este número. Entonces, si yo voy ahorita o mañana y le digo, me va a decir-- va a quedar en el aire y me va a decir: "No sé yo, primera--". Porque me dijo: "Primera vez que viene alguien a querer usar el seguro". Le digo: "¿En serio?". Digo:

"Sí", me dice, "yo no sé nada de esto, no sé qué, no sé cuánto". Entonces, o sea, ¿con quién tengo que hablar de eso? ¿Con quién? ¿Con algún mánager? ¿Qué sé yo? No sé. Imagínese. No, no sé qué decirle en ese caso, porque nosotros no estamos. Claro, yo sé. ??? Eh, nosotros sí, nosotros solamente hacemos lo... lo que es, ah, inscribirlo, enviar, eh, eh, documentación en caso de que usted la necesite y cosas así, pero nada que tenga que ver ya con lo que es el trabajo en sí, ni, ni las explicaciones que ustedes necesiten. Pero- Yo voy a llamar a esta- Hay otra persona que le pueda ayudar, pero vuelvo y le digo, esas son políticas que es de las aseguranzas médicas, en realidad no tiene nada que ver con el empleador. Ok, está bien. Eh, la tarjeta física, como le dije, se demora de siete a diez días laborables para que le llegue. No olvide chequear su correo no deseado, que en ocasiones llegan allí. Ok, perfecto. ¿Algo más que yo pueda hacer por usted, señor? Nada más, Pamela. Muchas gracias, muy amable. Muchas gracias a usted por llamarme. ¿Usted está siempre ahí, contesta siempre el teléfono? Yo estoy aquí del ocho de la mañana a ocho de la noche del tiempo del este. Ok. Ocho de la mañana, ocho de la noche, Dios... Tanto tiempo. ¿Ya? ¿Usted es de Cuba? Disculpe. No, dominicana. Ah, dominicana. Porque tiene algún parecido, un parecidito de hablar. Si alguna persona me dice que sí soy puertorriqueña, también, pero no, soy dominicana. Sí, sí. Es que yo vivía en Miami mucho tiempo y, y tengo muchos amigos cuba-- cubanos y pocos dominicanos, más bien acá estoy conociéndolos a dominicanos. Oh, ¿sí? Oh, guau. Bueno, pues un placer. En todo caso, si necesita cualquier otra ayuda, no dude en llamar. Perfecto. Muchas gracias, Pamela. Gracias a usted por llamarme. Tenga una buena tarde. Igualmente.

## Conversation Format

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

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

Speaker speaker\_2: Hola, Pamela. ¿Cómo estás? Te saluda Cristian Vázquez. Eh, yo trabajo para Surge de acá, de Fort Wayne, Indiana.

Speaker speaker\_1: Ajá. ¿Qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Sí, quiero hacer uso del, del seguro médico. Ya tengo en la agencia más de un año, pero nunca he utilizado los, los, los servicios. Entonces, quisiera ver cómo usted me puede ayudar. A mí Amanda me dirigió que, que llame a este número.

Speaker speaker\_1: Bueno, primero usted dice que ya tiene un año con ellos.

Speaker speaker\_2: Claro, desde mayo del año pasado.

Speaker speaker\_1: Ok, entonces, Surge hizo el, el tiempo de inscripción en agosto, septiembre. Entonces, eh, usted tiene que inscribirse o en ese tiempo o al menos que haiga una-- algo que lo califique como que puede inscribirse en este tiempo. Vamos a suponer que ya usted tenía, eh, beneficio y en el pasa-- en-- dentro de los últimos treinta días lo perdió y usted tiene prueba de eso, entonces ya eso lo califica para inscribirte en este tiempo. Si no,

vamos a decir, ah, matrimonio o un bebé recién nacido dentro de los últimos treinta días, son situaciones que lo llevan-- lo ayudan a inscribirse. Ahora bien, si no, entonces ya tiene que esperar que la agencia esté nuevamente dentro del plano de inscripción.

Speaker speaker\_2: Ok, entonces hasta que la agencia pueda, pueda inscribir, esté en ese tiempo, ¿yo puedo hacerme ver? O sea, ¿puedo utilizar el servicio?

Speaker speaker\_1: No puede inscribirte, porque la manera en que los, eh, los seguros médicos funcionan es cuando usted empieza un trabajo, usted tiene treinta días dentro de lo que-- su-- después de su primer cheque para inscribirse en los beneficios. O sea, tiene hasta treinta días. Luego de eso, tiene que esperar que anualmente las compañías hagan el tiempo de inscripción. Entonces, ahí puede aprovechar e inscribirse. Pero lamentablemente, eh, a menos que no tenga, como le dije, un evento que lo califique para inscribirse, no va a poder inscribirse ahora.

Speaker speaker\_2: Y te hago una pregunta, entonces la plata que a mí me descuentan semanal, ¿dónde va? ¿De qué me sirve el descuento?

Speaker speaker\_1: Yo pensé que usted había dicho que quiere inscribirse ahora.

Speaker speaker\_2: No.

Speaker speaker\_1: No, ya usted está inscrito.

Speaker speaker\_2: Estoy desde el principio.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Desde el principio me descuentan el seguro médico.

Speaker speaker\_1: Su información en el sistema. Eh... Deme los últimos cuatro dígitos de su Seguro Social, señor.

Speaker speaker\_2: Treinta y dos, dieciséis.

Speaker speaker\_1: ¿Y me dijo que su apellido es Vázquez?

Speaker speaker\_2: Vázquez.

Speaker speaker\_1: Cristian... Entonces, señor Cristian, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad.

Speaker speaker\_2: Muchas gracias. ¿Ya te la doy?

Speaker speaker\_1: Sí, señor. Espero por usted.

Speaker speaker\_2: 26 18 Abbey Drive, 46835.

Speaker speaker\_1: ¿Y número de ciudad o el estado?

Speaker speaker\_2: Eh, Fort Wayne, Fort Wayne, Indiana. Disculpa, sí, 46835. Y mi fecha de nacimiento es el 29 de enero de 1970.

Speaker speaker\_1: ¿Y usted dice que el número de su casa es 2628?

Speaker speaker\_2: 2618.

Speaker speaker\_1: Este... No, es la Abbey Drive.

Speaker speaker\_2: Sí, de la Abbey Drive. Que está con otro número, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, señor.

Speaker speaker\_2: Sí, esa es la, esa es la casa de mi hijo. Cuando yo me inscribí en la agencia, yo, este, estaba en la casa de él, pero ya tengo este número acá. Pero igual es el veinticuatro... Algo así, veinticuatro, dieciséis, creo que es este, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Es veinticuatro, die-- veintiocho. Es el apartamento veinticinco.

Speaker speaker\_2: Sí, pero si quiere puede actualizar mi información y pone la nueva: 2618 Abbey Drive, apartamento...

Speaker speaker\_1: ¿Cuál es el número del apartamento?

Speaker speaker\_2: Espere. Siempre me confundo aquí, pero déjame abrir la puerta.

Speaker speaker\_1: No hay problema .

Speaker speaker\_2: Es... el seis. Siempre me confundo. Cuando pido algo de Amazon, siempre me confundo de apartamentos.

Speaker speaker\_1: Eh, bueno, entonces, va, señor Vázquez. ¿Usted recibió su tarjetita, verdad? Porque llegó a la casa en la edición anterior.

Speaker speaker\_2: Claro, yo la recibí, algo, algo así, pero no sé, la busqué, pero no me acuerdo dónde la tengo. Pero ¿qué, qué puedo hacer con eso?

Speaker speaker\_1: Bueno, en ese caso, tengo aquí un correo electrónico que es su apellido, Vazquez.chrisbj-- ajá, c, j, @gmail.com.

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: ¿Le puedo mandar-?

Speaker speaker\_2: Sí, envíeme, envíeme, nada más.

Speaker speaker\_1: Ajá, le puedo enviar la tarjeta allí, eh, una tarjeta...

Speaker speaker\_2: Virtual.

Speaker speaker\_1: Ajá. Entonces-

Speaker speaker\_2: ¿Y la física me la puede enviar-- y la física me la puede enviar otra vez?

Speaker speaker\_1: Sí, se toma deeee siete a diez días laborables. Le va a llegar la dirección nueva.

Speaker speaker\_2: Ya, no importa. Pero ¿qué puedo hacer con la virtual?

Speaker speaker\_1: Usted puede imprimirla si desea o la puede tener en el celular, como se le haga más fácil. Entonces, en la tarjetita que usted va a recibir hay un número de teléfono que se llama multipla...

Speaker speaker\_2: Multiplan.

Speaker speaker\_1: En ese número usted puede buscar los doctores que estén, eh, cerca de su área para... porque usted necesita ir a un médico que esté dentro de la red participante-

Speaker speaker\_2: Mmm.

Speaker speaker\_1: Para poder, ah, utilizar el beneficio. También le voy a mandar un correo electrónico porque usted tiene que... Ah, un momentito. Usted tiene que inscribirse, eh, ese plan que usted tiene, tiene un plan de, de medicamento. Entonces, este me-- es para utilizarlo, porque no tiene que pagar extra por su medicamento. Eh, para utilizarlo, entonces, usted tiene que crear una cuenta en el internet. Yo le voy a mandar las instrucciones de cómo debe de hacerlo y ya de ahí se continua. Entonces, vamos a ver el correo, señor Vázquez, le va a llegar de parte de info@benefitsinacard. Chequee su correo no deseado, que en ocasiones llegan allí. Eh, un momentito... A ver, y la tarjeta, como le dice, nosotros se-- la pedimos al, al corredor del seguro y ellos se la envían a usted.

Speaker speaker\_2: Ok, ya. Bueno, es primera vez que voy a usar esto, ya. Ahora, con ese multiplan que usted me dijo, yo tengo que ver el médico, que... Pero que-- ¿tiene algún link? ¿Tiene algún link para entrar a ver a los médicos?

Speaker speaker\_1: Puede llamar... Sí, puede llamar para que le-- si desea, o sea, si no tiene... no puede entrar, puede llamar y acorde a su, a... al zip code, usted puede, entonces, en ese caso, sabe-- eh, ver cuáles son los médicos que están en el área.

Speaker speaker\_2: Ya, ¿ahí entra dental también, este, y visión?

Speaker speaker\_1: No, señores, no. Esto es solamente cuidado preventivo.

Speaker speaker\_2: Ah, ¿y dental no se puede?

Speaker speaker\_1: No, este-- es que ese plan que ellos lo inscriben es un plan, ah, preventivo que cubre, por ejemplo, si usted va a hacerse su chequeo físico, chequearse el colesterol, diabetes, este... Solamente es cuidado preventivo. Y los medicamentos. Ya lo que son las otras opciones, eso debe escogerlo usted. Y ya en ese caso, entonces viene lo que yo le estaba explicando al, al principio por la confusión-

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: De la inscripción. El día ya que entrara-

Speaker speaker\_2: Entonces, debería hablar con ellos, ¿no es verdad?

Speaker speaker\_1: Bueno-

Speaker speaker\_2: O sea, ellos son los únicos que manejan eso. O sea, de pronto, si hablando con ellos, me pueden hacer una excepción y inscribirme, ¿eso es lo que tengo que

hacer?

Speaker speaker\_1: No sé si eso funcionaría en todo caso, porque como le digo, son políticas de las a-- de los... aseguranzas médicas. Eh, y ya el tiempo de inscripción de, de eso se pasó, pero en todo caso, eh, yo digo que en lo que donde no se pierde nada, uno, uno, uno debe de intentarlo todo.

Speaker speaker\_2: Pero ¿sabe una cosa? El día que yo fui a hablar sobre esto, la chica que está ahí, yo no sé si será nueva o no, no sabía nada al respecto. Por eso me mandó a llamar a este número. Entonces, si yo voy ahorita o mañana y le digo, me va a decir-- va a quedar en el aire y me va a decir: "No sé yo, primera--". Porque me dijo: "Primera vez que viene alguien a querer usar el seguro". Le digo: "¿En serio?". Digo: "Sí", me dice, "yo no sé nada de esto, no sé qué, no sé cuánto". Entonces, o sea, ¿con quién tengo que hablar de eso? ¿Con quién? ¿Con algún mánager? ¿Qué sé yo? No sé. Imagínese.

Speaker speaker\_1: No, no sé qué decirle en ese caso, porque nosotros no estamos.

Speaker speaker\_2: Claro, yo sé. ???

Speaker speaker\_1: Eh, nosotros sí, nosotros solamente hacemos lo... lo que es, ah, inscribirlo, enviar, eh, eh, documentación en caso de que usted la necesite y cosas así, pero nada que tenga que ver ya con lo que es el trabajo en sí, ni, ni las explicaciones que ustedes necesiten. Pero-

Speaker speaker\_2: Yo voy a llamar a esta-

Speaker speaker\_1: Hay otra persona que le pueda ayudar, pero vuelvo y le digo, esas son políticas que es de las aseguranzas médicas, en realidad no tiene nada que ver con el empleador.

Speaker speaker\_2: Ok, está bien.

Speaker speaker\_1: Eh, la tarjeta física, como le dije, se demora de siete a diez días laborables para que le llegue. No olvide chequear su correo no deseado, que en ocasiones llegan allí.

Speaker speaker\_2: Ok, perfecto.

Speaker speaker\_1: ¿Algo más que yo pueda hacer por usted, señor?

Speaker speaker\_2: Nada más, Pamela. Muchas gracias, muy amable.

Speaker speaker\_1: Muchas gracias a usted por llamarme.

Speaker speaker\_2: ¿Usted está siempre ahí, contesta siempre el teléfono?

Speaker speaker\_1: Yo estoy aquí del ocho de la mañana a ocho de la noche del tiempo del este.

Speaker speaker\_2: Ok. Ocho de la mañana, ocho de la noche, Dios... Tanto tiempo. ¿Ya? ¿Usted es de Cuba? Disculpe.

Speaker speaker\_1: No, dominicana.

Speaker speaker\_2: Ah, dominicana. Porque tiene algún parecido, un parecidito de hablar .

Speaker speaker\_1: Si alguna persona me dice que sí soy puertorriqueña, también, pero no, soy dominicana.

Speaker speaker\_2: Sí, sí. Es que yo vivía en Miami mucho tiempo y, y tengo muchos amigos cuba-- cubanos y pocos dominicanos, más bien acá estoy conociéndolos a dominicanos.

Speaker speaker\_1: Oh, ¿sí? Oh, guau. Bueno, pues un placer. En todo caso, si necesita cualquier otra ayuda, no dude en llamar.

Speaker speaker\_2: Perfecto. Muchas gracias, Pamela.

Speaker speaker\_1: Gracias a usted por llamarme.

Speaker speaker\_2: Tenga una buena tarde.

Speaker speaker\_1: Igualmente.