

Transcript: Pamela

Blanc-5827023677112320-4896834881273856

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamar a Benefits in A Car. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Hola, Pamela. Buenas tardes. Habla con Shirley Brieve. ¿En qué le puedo ayudar? Pamela, eh, yo trabajo con ustedes en la sede de Port Madison, Iowa, y deseo saber, como empleado, ¿qué beneficios tengo en cuanto a salud? Y- ¿Para quién está hablando, señora? Partner Personal. Ok. Bueno, Partner Personal le ofrece, eh, beneficios médicos, mmm, aam, dental, visión y otras opciones. Usted paga acorde a lo que- Se grabará esta llamada. Le hacen el descuento semanal de su cheque. Amm, un momentito. Déjeme buscar la guía de beneficios para darle mejor información. O sea que de momento, de momento, en mi payroll me están descontando salud, ¿cierto? Si usted se inscribió, si deben-- se lo descuentan, pero si usted no se inscribió no pueden descontar, no le pueden descontar nada. Te-- te pregunto porque estoy presentando unos problemitas ahorita de salud y en caso de alguna operación o esas cosas quería saber qué beneficios como empleado tengo. Eh, yo tendría que acceder a su cuenta para ver si la inscribieron en otra ocasión, pero démenos los últimos cuatro dígitos de su seguro social. Ah, mi Social... setenta y cinco, catorce. ¿Setenta y cinco, catorce? Ajá. Me dice qué su nombre y apellido es? Shirley Brieve Zuñiga. Yo no la estoy escuchando muy bien. ¿Me lo puede repetir, señora? Disculpe. Shirley Brieve Zuñiga. ¿Qué tiempo usted tiene que encon-- que empezó a trabajar con ellos? Amm, yo empecé a trabajar con ellos hace dos meses. Uno o dos meses, no recuerdo bien. Si usted me permite puedo buscarla con el número completo de Social, porque yo no la encuentro en el sistema. Ok, es siete, cuatro, dos, ochenta, siete, cinco. Ok, ochenta, siete, cinco, catorce. Ok. Señora Zuñiga, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad. Ok. ¿Se la digo? Por favor. Eh, mi fecha de nacimiento es veintiuno de julio del ochenta y cinco y, eh, mi dirección es siete diecisiete Franklin Street, Hillcock, Iowa, apartamento tres. En el sistema tenemos otra... dirección. ¿Otra dirección? Usted dijo siete dieciséis. Siete diecisiete. ¿El nombre de la calle? Franklin Street. Esa no es la dirección que tenemos aquí. Eh, yo tengo siete dieciséis... Des Moines Street en Hillcock, Iowa. Oh, ok. Esa era-- esa era mi dirección anterior, pero lo que pasa es que yo trabajé con Partners en un tiempo, este año me retiré y volví recién nuevamente. Ah, entiendo. Entonces, si quiere podemos hacer el cambio de dirección. Por favor. Entonces, siete diecisiete Franklin. Sí. ¿Cuál es el nombre de la ciudad? Hillcock, Iowa. Y el... Zoo Club. Sí. Cincuenta y dos, seis, tres, dos. Así es. Tengo el número de teléfono tres diecinueve, siete cinco nueve, dieciocho cinco dos, y su correo pues es B de burro, tres, dos, uno, dos. ¿Escucha bien? ??? Oh, gracias. Gracias. Me repite nuevamente, por favor. Usted empezó a trabajar con ellos a principios de año, en marzo, diríamos. Sí. ¿Qué tiempo duró fuera? Eh, mmm... marzo, junio, julio... Como... ¿Qué? Como cinco o seis meses. Un momentito. Eh... Si usted quiere, al correo electrónico que tengo disponible aquí suyo, yo le

puedo mandar la guía de beneficio- Lo que usted diga es que pedir que le hagan un... mandarlo al departamento de elegibilidad para ver si usted es elegible para inscribirse en estos momentos- Porque nosotros no tenemos la fecha en la que usted empezó a trabajar para poder saber si puede inscribirse o no. Okey, yo te entiendo esta parte, pero mi pregunta es: ahora, actualmente, en la actualidad, que estoy trabajando otra vez con, con ellos, ¿no tengo seguro? O sea, no tengo ninguna cosa de, de se-... En caso tal de que a mí me llegasen... en el caso tal de que a mí me llegasen a operar y yo tuviese que ausentarme, digamos, dicho caso, tuviese algún accidente o X cosa, eh, ¿no tengo un seguro que, digamos, mientras yo esté en casa me pague algo? No. Por lo menos no con nosotros. Si, si Partners tiene alguna otra aseguranza que ofrezca y usted está inscrita, es con otra compañía, no con nosotros, en todo caso. En este caso, entonces no me voy a estar parando para saber qué es lo... Ah, pero es que ustedes no tienen nada que ver con ellos. No, nosotros solamente somos los administradores de los beneficios de salud. No, eh... Nada que tenga que ver con el trabajo ni otros beneficios que ellos ofrezcan, nosotros no, no tenemos conocimiento. Mmm... Bueno, yo voy a llamar a la línea de Partners en español, mejor. Eh, pero, eh, ¿me puedes hacer la inscripción o ya no... o si fuera ya de cobertura? Tengo que ver y tengo que pedir que le hagan la elegibilidad porque yo no tengo esta información. Entonces, tenemos que mandarlo al departamento correcto para que la hagan. Se demora de veinticuatro a setenta y ocho horas para que ellos me den respuesta si se puede inscribir o no en estos momentos. Okey. Ah, mmm, eh, me puede... Bueno, tienes mi correo, entonces. Entonces, yo tengo el correo sv, de Víctor, v de burro, z, dos, dos, uno, arroba gmail, punto com. Arroba gmail, ¿sí? No la escucho, señora. Sí, es s, v, b de vaca, b de burro, z de zapatos, dos, dos, uno, arroba gmail, punto com. Bien. Entonces, yo le voy a enviar la guía de beneficios para que usted la vea. Enseguida yo tenga respuesta, ammm, yo le voy a escribir. Perdón, yo la voy a llamar. ¿Hay algún horario específico para comunicarse con usted? Bueno, yo trabajo de seis de la mañana a seis de la tarde, pero en cualquier momento... Eh, ¿de este número me llamarías para yo guardarlo y saber que eres tú y responder? Sí, señora. Okey, listo. Entonces, ya yo lo guardo y- Llamarla alrededor de esta hora es un buen horario. Ah, sí, ahorita estaba en break. Porque nosotros trabajamos de ocho de la mañana a ocho de la noche del tiempo del este. Ah. Del tiempo del este. Yo estoy en el... Estoy en el medio, medio oeste estoy yo. Usted está en la parte central. Usted tiene una hora menos. ¿Qué hora es allá? ¿Qué hora-- qué, qué horas...? Son las, son las dos y cuarenta acá. Aquí son las tres y cuarenta. Ookay, entonces, no sé si gusta, me puedes llamar a las cinco de la ta-- a las seis de la tarde tuya, ¿te parece? No hay problema. Bueno, eres muy amable. Yo la llamo enseguida tenga la información y así ya usted... Sabemos si se puede inscribir. En todo caso, puede ir chequeando la guía de beneficio y así, es elegible, ya puede... ya tiene una idea de lo que se puede inscribir. Bueno, muchas gracias, mi amor. Gracias a usted por llamar. Que tenga buen día.

Conversation Format

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

Speaker speaker_1: Gracias por llamar a Benefits in A Car. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Hola, Pamela. Buenas tardes. Habla con Shirley Brieve.

Speaker speaker_1: ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Pamela, eh, yo trabajo con ustedes en la sede de Port Madison, Iowa, y deseo saber, como empleado, ¿qué beneficios tengo en cuanto a salud? Y- ¿Para quién está hablando, señora? Partner Personal.

Speaker speaker_1: Ok. Bueno, Partner Personal le ofrece, eh, beneficios médicos, mmm, aam, dental, visión y otras opciones. Usted paga acorde a lo que- Se grabará esta llamada. Le hacen el descuento semanal de su cheque. Amm, un momentito. Déjeme buscar la guía de beneficios para darle mejor información.

Speaker speaker_2: O sea que de momento, de momento, en mi payroll me están descontando salud, ¿cierto?

Speaker speaker_1: Si usted se inscribió, si deben-- se lo descuentan, pero si usted no se inscrita no pueden descontar, no le pueden descontar nada.

Speaker speaker_2: Te-- te pregunto porque estoy presentando unos problemitas ahorita de salud y en caso de alguna operación o esas cosas quería saber qué beneficios como empleado tengo.

Speaker speaker_1: Eh, yo tendría que accesar a su cuenta para ver si la inscribieron en otra ocasión, pero démenos los últimos cuatro dígitos de su seguro social.

Speaker speaker_2: Ah, mi Social... setenta y cinco, catorce.

Speaker speaker_1: ¿Setenta y cinco, catorce?

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_1: Me dice qué su nombre y apellido es?

Speaker speaker_2: Shirley Brieve Zuñiga.

Speaker speaker_1: Yo no la estoy escuchando muy bien. ¿Me lo puede repetir, señora? Disculpe.

Speaker speaker_2: Shirley Brieve Zuñiga.

Speaker speaker_1: ¿Qué tiempo usted tiene que encon-- que empezó a trabajar con ellos?

Speaker speaker_2: Amm, yo empecé a trabajar con ellos hace dos meses. Uno o dos meses, no recuerdo bien.

Speaker speaker_1: Si usted me permite puedo buscarla con el número completo de Social, porque yo no la encuentro en el sistema.

Speaker speaker_2: Ok, es siete, cuatro, dos, ochenta, siete, cinco. Ok, ochenta, siete, cinco, catorce.

Speaker speaker_1: Ok. Señora Zuñiga, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento por motivos de seguridad.

Speaker speaker_2: Ok. ¿Se la digo? Por favor. Eh, mi fecha de nacimiento es veintiuno de julio del ochenta y cinco y, eh, mi dirección es siete diecisiete Franklin Street, Hillcock, Iowa, apartamento tres.

Speaker speaker_1: En el sistema tenemos otra... dirección.

Speaker speaker_2: ¿Otra dirección?

Speaker speaker_1: Usted dijo siete dieciséis.

Speaker speaker_2: Siete diecisiete.

Speaker speaker_1: ¿El nombre de la calle?

Speaker speaker_2: Franklin Street.

Speaker speaker_1: Esa no es la dirección que tenemos aquí. Eh, yo tengo siete dieciséis... Des Moines Street en Hillcock, Iowa.

Speaker speaker_2: Oh, ok. Esa era-- esa era mi dirección anterior, pero lo que pasa es que yo trabajé con Partners en un tiempo, este año me retiré y volví recién nuevamente.

Speaker speaker_1: Ah, entiendo. Entonces, si quiere podemos hacer el cambio de dirección.

Speaker speaker_2: Por favor.

Speaker speaker_1: Entonces, siete diecisiete Franklin.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: ¿Cuál es el nombre de la ciudad?

Speaker speaker_2: Hillcock, Iowa.

Speaker speaker_1: Y el...

Speaker speaker_2: Zoo Club.

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_2: Cincuenta y dos, seis, tres, dos.

Speaker speaker_1: Así es. Tengo el número de teléfono tres diecinueve, siete cinco nueve, dieciocho cinco dos, y su correo pues es B de burro, tres, dos, uno, dos.

Speaker speaker_2: ¿Escucha bien? ??? Oh, gracias. Gracias. Me repite nuevamente, por favor.

Speaker speaker_1: Usted empezó a trabajar con ellos a principios de año, en marzo, diríamos.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: ¿Qué tiempo duró fuera?

Speaker speaker_2: Eh, mmm... marzo, junio, julio... Como...

Speaker speaker_1: ¿Qué?

Speaker speaker_2: Como cinco o seis meses.

Speaker speaker_1: Un momentito . Eh... Si usted quiere, al correo electrónico que tengo disponible aquí suyo, yo le puedo mandar la guía de beneficio- Lo que usted diga es que pedir que le hagan un... mandarlo al departamento de elegibilidad para ver si usted es elegible para inscribirse en estos momentos- Porque nosotros no tenemos la fecha en la que usted empezó a trabajar para poder saber si puede inscribirse o no.

Speaker speaker_2: Okey, yo te entiendo esta parte, pero mi pregunta es: ahora, actualmente, en la actualidad, que estoy trabajando otra vez con, con ellos, ¿no tengo seguro? O sea, no tengo ninguna cosa de, de se-... En caso tal de que a mí me llegasen... en el caso tal de que a mí me llegasen a operar y yo tuviese que ausentarme, digamos, dicho caso, tuviese algún accidente o X cosa, eh, ¿no tengo un seguro que, digamos, mientras yo esté en casa me pague algo?

Speaker speaker_1: No. Por lo menos no con nosotros. Si, si Partners tiene alguna otra aseguranza que ofrezca y usted está inscrita, es con otra compañía, no con nosotros, en todo caso.

Speaker speaker_2: En este caso, entonces no me voy a estar parando para saber qué es lo... Ah, pero es que ustedes no tienen nada que ver con ellos.

Speaker speaker_1: No, nosotros solamente somos los administradores de los beneficios de salud. No, eh... Nada que tenga que ver con el trabajo ni otros beneficios que ellos ofrezcan, nosotros no, no tenemos conocimiento.

Speaker speaker_2: Mmm... Bueno, yo voy a llamar a la línea de Partners en español, mejor. Eh, pero, eh, ¿me puedes hacer la inscripción o ya no... o si fuera ya de cobertura?

Speaker speaker_1: Tengo que ver y tengo que pedir que le hagan la elegibilidad porque yo no tengo esta información. Entonces, tenemos que m-mandarlo al departamento correcto para que la hagan. Se demora de veinticuatro a setenta y ocho horas para que ellos me den respuesta si se puede inscribir o no en estos momentos.

Speaker speaker_2: Okey. Ah, mmm, eh, me puede... Bueno, tienes mi correo, entonces.

Speaker speaker_1: Entonces, yo tengo el correo sv, de Víctor, v de burro, z, dos, dos, uno, arroba gmail, punto com.

Speaker speaker_2: Arroba gmail, ¿sí?

Speaker speaker_1: No la escucho, señora.

Speaker speaker_2: Sí, es s, v, b de vaca, b de burro, z de zapatos, dos, dos, uno, arroba gmail, punto com.

Speaker speaker_1: Bien. Entonces, yo le voy a enviar la guía de beneficios para que usted la vea. Enseguida yo tenga respuesta, ammm, yo le voy a escribir. Perdón, yo la voy a llamar. ¿Hay algún horario específico para comunicarse con usted?

Speaker speaker_2: Bueno, yo trabajo de seis de la mañana a seis de la tarde, pero en cualquier momento... Eh, ¿de este número me llamarías para yo guardarlo y saber que eres tú y responder?

Speaker speaker_1: Sí, señora.

Speaker speaker_2: Okey, listo. Entonces, ya yo lo guardo y-

Speaker speaker_1: Llamarla alrededor de esta hora es un buen horario.

Speaker speaker_2: Ah, sí, ahorita estaba en break.

Speaker speaker_1: Porque nosotros trabajamos de ocho de la mañana a ocho de la noche del tiempo del este.

Speaker speaker_2: Ah. Del tiempo del este. Yo estoy en el... Estoy en el medio, medio oeste estoy yo.

Speaker speaker_1: Usted está en la parte central. Usted tiene una hora menos. ¿Qué hora es allá?

Speaker speaker_2: ¿Qué hora-- qué, qué horas...? Son las, son las dos y cuarenta acá.

Speaker speaker_1: Aquí son las tres y cuarenta.

Speaker speaker_2: Oookay, entonces, no sé si gusta, me puedes llamar a las cinco de la ta-- a las seis de la tarde tuya, ¿te parece?

Speaker speaker_1: No hay problema.

Speaker speaker_2: Bueno, eres muy amable.

Speaker speaker_1: Yo la llamo enseguida tenga la información y así ya usted... Sabemos si se puede inscribir. En todo caso, puede ir chequeando la guía de beneficio y así, es elegible, ya puede... ya tiene una idea de lo que se puede inscribir.

Speaker speaker_2: Bueno, muchas gracias, mi amor.

Speaker speaker_1: Gracias a usted por llamar. Que tenga buen día.