

Transcript: Pamela

Blanc-5853927610957824-6006465723285504

Full Transcript

Thank you for calling Benefits ? . Sí, buenos días. Buenos días, mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Ah, sí, mire, este, mi nombre es María Durán y nada más quería preguntar si... si tenía posibilidad de darme el número de póliza porque no me han llegado las tarjetas de cor-- por correo. ¿Para quién usted trabaja, señora? Ah, para Ontrack. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Seis, tres, cuatro, nueve. ¿Nombre y apellido? María Durán . Y me dijo que trabaja con Ontrack. Ajá. Eh, le repito lo número, seis, tre-- eh, perdón. Dígame nuevamente los últimos cuatro dígitos de su seguro social. Seis, tres, cuatro, nueve. Okey, gracias, señora Durán. Por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento. Sí, es catorce, cero, nueve, California Trail, Grand Prairie, setenta y cinco, cero, cincuenta y dos. Y es marzo primero del 79. Gracias por la información. Tenemos número de teléfono cuatro, seis, nueve, seis, treinta, seis, uno, treinta y cuatro. Su correo electrónico es mara-- maraleigh79@vice.com. Mmm. Ok. Bueno, eh, señora Durán, su membre-- su-- beneficios empezaron el lunes 14. Yo voy a ponerlo un momentito en espera para ver si ya las tarjetitas están disponibles en nuestro sistema y si ya están, entonces yo le puedo enviar una a su correo electrónico. ¿Me permite? Ok, sí, gracias. Señora María. Mmm. Gracias por la espera. Eh, yo procedí a enviarle la tarjetita a su correo electrónico. Chequee su correo no deseado, en ocasiones puede que lleguen allí y le va a llegar de parte de info@benefitsinacard. Ok, muchas gracias. ¿Eh? Una pregunta. Diga. Eh, como... el beneficio que da la tarjeta, como si yo voy una o dos veces al doctor, ¿nada más me cubre una vez o cada vez de que voy me está cubriendo? El plan que usted tiene le da cuatro visitas por el año. Ok, cuatro visitas por año. Ah, ¿sea especialista o lo que sea? Sí, señora. Ok. Está bien. Eh, y para... como para sonograma, ¿y eso también cubre? ¿También ayuda? Ese plan que usted tiene no. Eh, bueno, ellos le pueden cubrir una parte, pero no tengo con exactitud la-- qué le cubriría. No estoy segura, pe-- porque nosotros no somos la aseguradora en sí, pero en el correo electrónico que le envié, ahí está el número de teléfono. Usted puede llamar, le explica el procedimiento que usted va a tener y ellos le dicen si está cubierto y cuánto le va a cubrir. Ok, pero sí cubre algo, sí ayuda con algo. Bueno, yo-- vuelvo y le repito, no, no estoy segura 100 %, pero puede... que le... que le pueda cubrir, porque aquí dice pruebas de imagen, le cubre cien dólares, pero no le puedo asegurar que sea para un mamograma. Ajá. Por eso debe de llamarlo a ellos. Oook, ¿en-entonces como el, el-- cuál es el plan que cubre los rayos X? ¿O tiene que escoger uno aparte del? So, es uno... Eh, ellos no... Mire, ellos tienen un plan que es preventivo. Mhm. Se llama el Stay Healthy. ¿Usted vio la guía de beneficio cuando se inscribió? Ah, sí la miré ahorita, pero no le entendí nada, la mera verdad. En la guía de beneficio, ellos tienen un plan que se llama Stay Healthy. Ese plan es para los cuidados preventivos. Es como para... Exacto, vamos a decir, ellos sí le cubren el mama-- el mamograma, Pani y Colau, pero usted tiene que usar un médico que

esté dentro de la red participante y que... Um, y usted es responsable por pagar la consulta. Mmm. Mhm. Así funciona ese plan. Oook. Bueno, está bien, este, muchas gracias. Gracias a usted por llamar. Que tenga buen día. Igualmente, gracias.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Thank you for calling Benefits ? .

Speaker speaker_1: Sí, buenos días.

Speaker speaker_0: Buenos días, mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker_1: Ah, sí, mire, este, mi nombre es María Durán y nada más quería preguntar si... si tenía posibilidad de darme el número de póliza porque no me han llegado las tarjetas de cor-- por correo.

Speaker speaker_0: ¿Para quién usted trabaja, señora?

Speaker speaker_1: Ah, para Ontrack.

Speaker speaker_0: ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker_1: Seis, tres, cuatro, nueve.

Speaker speaker_0: ¿Nombre y apellido?

Speaker speaker_1: María Durán .

Speaker speaker_0: Y me dijo que trabaja con Ontrack.

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: Eh, le repito lo número, seis, tre-- eh, perdón. Dígame nuevamente los últimos cuatro dígitos de su seguro social.

Speaker speaker_1: Seis, tres, cuatro, nueve.

Speaker speaker_0: Okey, gracias, señora Durán. Por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker_1: Sí, es catorce, cero, nueve, California Trail, Grand Prairie, setenta y cinco, cero, cincuenta y dos. Y es marzo primero del 79.

Speaker speaker_0: Gracias por la información. Tenemos número de teléfono cuatro, seis, nueve, seis, treinta, seis, uno, treinta y cuatro. Su correo electrónico es mara-- maraleigh79@vice.com.

Speaker speaker_1: Mmm.

Speaker speaker_0: Ok. Bueno, eh, señora Durán, su membre-- su-- beneficios empezaron el lunes 14. Yo voy a ponerlo un momentito en espera para ver si ya las tarjetitas están

disponibles en nuestro sistema y si ya están, entonces yo le puedo enviar una a su correo electrónico. ¿Me permite?

Speaker speaker_1: Ok, sí, gracias.

Speaker speaker_0: Señora María.

Speaker speaker_1: Mmm.

Speaker speaker_0: Gracias por la espera. Eh, yo procedí a enviarle la tarjetita a su correo electrónico. Chequéé su correo no deseado, en ocasiones puede que lleguen allí y le va a llegar de parte de info@benefitsinacard.

Speaker speaker_1: Ok, muchas gracias.

Speaker speaker_0: ¿Eh?

Speaker speaker_1: Una pregunta.

Speaker speaker_0: Diga.

Speaker speaker_1: Eh, como... el beneficio que da la tarjeta, como si yo voy una o dos veces al doctor, ¿nada más me cubre una vez o cada vez de que voy me está cubriendo?

Speaker speaker_0: El plan que usted tiene le da cuatro visitas por el año.

Speaker speaker_1: Ok, cuatro visitas por año. Ah, ¿sea especialista o lo que sea?

Speaker speaker_0: Sí, señora.

Speaker speaker_1: Ok. Está bien. Eh, y para... como para sonograma, ¿y eso también cubre? ¿También ayuda?

Speaker speaker_0: Ese plan que usted tiene no. Eh, bueno, ellos le pueden cubrir una parte, pero no tengo con exactitud la-- qué le cubriría. No estoy segura, pe-- porque nosotros no somos la aseguradora en sí, pero en el correo electrónico que le envié, ahí está el número de teléfono. Usted puede llamar, le explica el procedimiento que usted va a tener y ellos le dicen si está cubierto y cuánto le va a cubrir.

Speaker speaker_1: Ok, pero sí cubre algo, sí ayuda con algo.

Speaker speaker_0: Bueno, yo-- vuelvo y le repito, no, no estoy segura 100 %, pero puede... que le... que le pueda cubrir, porque aquí dice pruebas de imagen, le cubre cien dólares, pero no le puedo asegurar que sea para un mamograma.

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: Por eso debe de llamarlo a ellos.

Speaker speaker_1: Oook, ¿en-entonces como el, el-- cuál es el plan que cubre los rayos X? ¿O tiene que escoger uno aparte del?

Speaker speaker_0: So, es uno... Eh, ellos no... Mire, ellos tienen un plan que es preventivo.

Speaker speaker_1: Mhm.

Speaker speaker_0: Se llama el Stay Healthy. ¿Usted vio la guía de beneficio cuando se inscribió?

Speaker speaker_1: Ah, sí la miré ahorita, pero no le entendí nada, la mera verdad.

Speaker speaker_0: En la guía de beneficio, ellos tienen un plan que se llama Stay Healthy. Ese plan es para los cuidados preventivos. Es como para... Exacto, vamos a decir, ellos sí le cubren el mama-- el mamograma, Pani y Colau, pero usted tiene que usar un médico que esté dentro de la red participante y que... Um, y usted es responsable por pagar la consulta.

Speaker speaker_1: Mmm. Mhm.

Speaker speaker_0: Así funciona ese plan.

Speaker speaker_1: Oook. Bueno, está bien, este, muchas gracias.

Speaker speaker_0: Gracias a usted por llamar. Que tenga buen día.

Speaker speaker_1: Igualmente, gracias.