

## Transcript: Pamela

**Blanc-5868610993045504-4512349777084416**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por llamar a Benefits TeleCard. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Buenas tardes, Pamela. Sí, Pamela, trabajo para la co-- para el staffing BG. Ajá. Y... a-- llamé hace como cinco minutos pa-- para ver qué pasaba con mi plan dental y me dieron el número de póliza y... Y le pedí ayuda a la señorita para que me diera... cómo hacía para conseguir un proveedor y me dio un número para conseguir los proveedores de ese plan dental. Pero llamé y ellos me dicen que con ese número de póliza no hay nadie. Okey. Usted tiene-- cuando usted llama a ese número, ¿usted tiene que darle el número de su Social? Para... No, él me pidió el número de... de póliza. ¿Y cuál fue el número que le dieron? El de póliza. No, la... el número a llamar. El número de llamar pa' conseguir los planes dentales me dieron el... Ocho cero cero, dos nueve cero, cinco... cero cinco, dos tres. Es que ellos no... Se supone que ellos deben de... Que él me buscó, me pidió el número de póliza y me dijeron-- me dijo que no, que eso no existía ahí. ¿Y no le pidió que...? Perdón. O sea, y él... ¿Él le pidió el número de póliza... El número de póliza. ¿Y no le pidió su número de Social? No, señora. Que se supone que es con el número de Social que lo deben de buscar. Deme un momento. Porque yo le dije pa' que me ayudara a conseguir un, un proveedor pa' visitar al dentista. Un momento. Demos algo de tiempo. Sí, está bien. Señor. ¿Qué? Okey, eh... Es Lena, ¿verdad? Sí. Es posible que no aparezca activo todavía en el sistema de ellos, porque sus... sus beneficios empezaron ayer. Uno, dos, tres. Usualmente se demora sesenta y dos horas para ell-- para que aparezca en el sistema. Eh... Mi sugerencia sería que trate mañana de llamarlo nuevamente. Y si yo, y si yo por lo menos voy a un, un dentista que cerca de donde estoy yo y le entrego un número de póliza, ¿tiene que salir ya activo o todavía no, tampoco? Usted está activo. En el sistema, sí es activo. Lo que no está disponible, por ejemplo, para nosotros, o quizá para, eh, eh, que Carrington son los que aceptan, o sea, lo que son los que les buscan los proveedores a los- Ajá, pero yo no puedo, yo no puedo ir a ningún dentista o tiene que ser nada más que ellos me lo busquen. Si usted llama y ellos aceptan el seguro, claro que sí puede ir. Ok. Ellos lo que se aseguran de que sus beneficios están activos y lo mandan al-- a uno de los que esté más cerca de su área. Usualmente uno si le, les recomienda que vayan a los que están dentro de la red participante para que saque más provecho de los beneficios. Entonces, ¿qué es lo que tú me recomiendas? ¿Que llame mañana o el jueves? Yo diría que mañana o el jueves, sí, para que le dé un tiempoci-- un tiempcito al sistema, porque como, em... Año nuevo, sistema nuevo. No necesariamente, pero sí, los días feriados afectan un poco, sí. Ok. Pero si puede- Trate de llamarlo a ellos mañana. Eh, cualquier cosa, nu-nu-vuelve y nos llamas. Eh, en todo caso, pero denle un chancito hasta mañana. Está bien, pues mira, gracias. Gracias a usted por llamarme. Que tenga buen día. Hasta luego, que pase buen día. Hasta luego.

## Conversation Format

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

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

Speaker speaker\_2: Buenas tardes, Pamela. Sí, Pamela, trabajo para la co-- para el staffing BG.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_2: Y... a-- llamé hace como cinco minutos pa-- para ver qué pasaba con mi plan dental y me dieron el número de póliza y... Y le pedí ayuda a la señorita para que me diera... cómo hacía para conseguir un proveedor y me dio un número para conseguir los proveedores de ese plan dental. Pero llamé y ellos me dicen que con ese número de póliza no hay nadie.

Speaker speaker\_1: Okey. Usted tiene-- cuando usted llama a ese número, ¿usted tiene que darle el número de su Social? Para...

Speaker speaker\_2: No, él me pidió el número de... de póliza.

Speaker speaker\_1: ¿Y cuál fue el número que le dieron?

Speaker speaker\_2: El de póliza.

Speaker speaker\_1: No, la... el número a llamar.

Speaker speaker\_2: El número de llamar pa' conseguir los planes dentales me dieron el... Ocho cero cero, dos nueve cero, cinco... cero cinco, dos tres.

Speaker speaker\_1: Es que ellos no... Se supone que ellos deben de...

Speaker speaker\_2: Que él me buscó, me pidió el número de póliza y me dijeron-- me dijo que no, que eso no existía ahí.

Speaker speaker\_1: ¿Y no le pidió que...?

Speaker speaker\_2: Perdón.

Speaker speaker\_1: O sea, y él... ¿Él le pidió el número de póliza...

Speaker speaker\_2: El número de póliza.

Speaker speaker\_1: ¿Y no le pidió su número de Social?

Speaker speaker\_2: No, señora.

Speaker speaker\_1: Que se supone que es con el número de Social que lo deben de buscar. Deme un momento.

Speaker speaker\_2: Porque yo le dije pa' que me ayudara a conseguir un, un proveedor pa' visitar al dentista.

Speaker speaker\_1: Un momento. Demos algo de tiempo.

Speaker speaker\_2: Sí, está bien.

Speaker speaker\_1: Señor.

Speaker speaker\_2: ¿Qué?

Speaker speaker\_1: Okey, eh... Es Lena, ¿verdad?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Es posible que no aparezca activo todavía en el sistema de ellos, porque sus... sus beneficios empezaron ayer. Uno, dos, tres. Usualmente se demora sesenta y dos horas para ell-- para que aparezca en el sistema. Eh... Mi sugerencia sería que trate mañana de llamarlo nuevamente.

Speaker speaker\_2: Y si yo, y si yo por lo menos voy a un, un dentista que cerca de donde estoy yo y le entrego un número de póliza, ¿tiene que salir ya activo o todavía no, tampoco?

Speaker speaker\_1: Usted está activo. En el sistema, sí es activo. Lo que no está disponible, por ejemplo, para nosotros, o quizá para, eh, eh, que Carrington son los que aceptan, o sea, lo que son los que les buscan los proveedores a los-

Speaker speaker\_2: Ajá, pero yo no puedo, yo no puedo ir a ningún dentista o tiene que ser nada más que ellos me lo busquen.

Speaker speaker\_1: Si usted llama y ellos aceptan el seguro, claro que sí puede ir.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Ellos lo que se aseguran de que sus beneficios están activos y lo mandan al-- a uno de los que esté más cerca de su área. Usualmente uno si le, les recomienda que vayan a los que están dentro de la red participante para que saque más provecho de los beneficios.

Speaker speaker\_2: Entonces, ¿qué es lo que tú me recomiendas? ¿Que llame mañana o el jueves?

Speaker speaker\_1: Yo diría que mañana o el jueves, sí, para que le dé un tiempoci-- un tiempcito al sistema, porque como, em...

Speaker speaker\_2: Año nuevo, sistema nuevo.

Speaker speaker\_1: No necesariamente, pero sí, los días feriados afectan un poco, sí.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Pero si puede- Trate de llamarlo a ellos mañana. Eh, cualquier cosa, nu-nu-vuelve y nos llamas. Eh, en todo caso, pero denle un chancecito hasta mañana.

Speaker speaker\_2: Está bien, pues mira, gracias.

Speaker speaker\_1: Gracias a usted por llamarme. Que tenga buen día.

Speaker speaker\_2: Hasta luego, que pase buen día. Hasta luego.