

## Transcript: Pamela

**Blanc-5905473804091392-6184559000600576**

### Full Transcript

Gracias por llamar a . Mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar? Hola, Pamela, ¿cómo estás? Bien, gracias a usted. Bien, gracias. Pamela, estoy llamando porque yo empecé a trabajar con, eh, un staffing, se llama Versela. No sé si es el único que... con que-- si son de ellos nada más o trabajan con otras personas, ustedes. Y ellos me dieron-- Yo quiero saber, em, acerca del insurance, el health insurance. Entonces, también quería saber si puedo asegurar a mi esposo y ellos me dieron el, el número de ustedes, que ustedes me podían explicar mejor, darle información. Sí, nosotros somos, ah... Usted lo que lo representamos a ellos. Usted- puede inscribir a su esposo también. Ok. Y... Es un momentito... Y voy a buscar la guía de beneficios para poder ayudarla mejor. ¿Me podría...? Eh, no sé si puedes hablar un poco más duro, que no te escucho bien. ¿Mmm y ahora me escucho mejor? Mejor. Ajá. ¿Me podría dar los últimos cuatro dígitos de su seguro social para buscar su información? Siete, tres, tres, cuatro. Siete... ¿Me lo puede repetir, por favor? Porque no me salió nada aquí. Vamos a ver. Siete, tres, tres, cuatro. Ok, porque puse un número mal. ¿Y su nombre y apellido? Iliana Hernández. Iliana... Señora Hernández, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento. Ok, mi fecha de nacimiento: 26 de abril del 84 y mi dirección es 2721 Rotherham Street, Prosper, Texas, 75078. Gracias por la información. Tengo el número de teléfono: 786 737-8476. Correcto. Y... Y, Lili Hernández, la abreviación de su apellido, cero, @gmail.com es su correo electrónico. Ajá. Ajá. Entonces, de ver acá, ahí... Versela ofrece varios planes médicos como opciones, dental, visión, eh, y vida, otras opciones. Yo puedo enviarle una guía completa de todo lo que ellos ofrecen, los precios, así usted- puede escoger el que más le conviene. Eh, también esta... este... estas aseguranzas no son como las aseguranzas tradicionales. Ah, ya tienen una cifra establecida, la cual usted va a ver en la guía de beneficios de lo cual ellos van a pagar, y cualquier diferencia es su responsabilidad. Ok, no en- no entiendo mucho esa parte, que no es como los- las tradicionales. O sea, ellos no tienen un deducible, eh, ni copago, algu-- unos de los planes. Por ejemplo, si usted va al doctor, ellos tienen- Mhm. Un plan de que... Ah, em... Un momentito que estoy tratando de subir la guía, pero se está ta-- tardando bastante. Eh, bueno, vamos a decirle aquí... Dios Santo, pero qué lento está este sistema. Vamos a suponer, uno de los planes que ellos ofrecen, que es el VIP Standard, si usted va a su doctor, eh, primario, por decirlo así, ah... Ajá. Le van a cubrir cincuenta dólares por la visita. Cualquier diferencia es su responsabilidad. Mmm, ok. O sea que si la visita me cuesta trescientos dólares, ellos solo cubren cincuenta y yo tengo que pagar doscientos cincuenta. Así mismo. Ok, eh, bueno, mándame los planes a ver si me conviene o no. Eh... Otra cosa que te iba a preguntar- Quedan seis días. ¿Hasta el día cuánto? Treinta para inscribir. Hasta el día 30 de abril. Sí, señora. Ok, este, ¿y qué otra cosa te iba a comentar? Si me inscribo el lunes, ¿el seguro es efectivo desde el mismo lunes o del 1 de mayo? No. Eh, se toma desde

dos a tres semanas para que los beneficios ya sean activos. Nosotros tenemos que recibir el primer pago de parte de su empleador antes que usted obtenga los beneficios. Ok. Al lunes siguiente, luego que recibimos el primer pago. Ok. Y otra cosa que te iba a preguntar... Me vas a mandar allí las especificaciones, los precios y, para asegurar a mi esposo, ¿también allí pudiera ver los precios? Ok, perfecto. Sí, sí, todo estará ahí. Eh, si quieres me lo envías y yo espero aquí en línea para verificar que me llegó. De qué es su correo no deseado, en ocasiones llegan allí y le va a llegar de parte de aquí, arroba benefits in a car. Ya me lo enviaste. No, señora, le estoy generando el correo en lo que le explicaba. Ah, ok. Recuerde... Bueno, yo espero, espero que, hasta que lo puedas enviar y así verifico que me llegó porque después llamar otra vez- a ver si no tengo tiempo. Ah, ok, déjeme verificar... Ya se lo envié. Ok, guía de beneficios, perfecto. Ya lo recibí entonces. Bueno, muchísimas gracias. Lo voy a revisar y todo lo tendría que hacer... Me voy a tomar el fin de semana para revisarlo y todo lo tendría que hacer con-- por este número telefónico o conversarla. Sí, lo puede hacer en el internet o a través de nosotros, como se le haga más fácil. Ok, perfecto. Bueno, gracias. Bye. Gracias a usted por llamarnos, que tenga buen día.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por llamar a . Mi nombre es Pamela, ¿en qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Hola, Pamela, ¿cómo estás?

Speaker speaker\_0: Bien, gracias a usted.

Speaker speaker\_1: Bien, gracias. Pamela, estoy llamando porque yo empecé a trabajar con, eh, un staffing, se llama Versela. No sé si es el único que... con que-- si son de ellos nada más o trabajan con otras personas, ustedes. Y ellos me dieron-- Yo quiero saber, em, acerca del insurance, el health insurance. Entonces, también quería saber si puedo asegurar a mi esposo y ellos me dieron el, el número de ustedes, que ustedes me podían explicar mejor, darle información.

Speaker speaker\_0: Sí, nosotros somos, ah... Usted lo que lo representamos a ellos. Usted puede inscribir a su esposo también.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Y... Es un momentito... Y voy a buscar la guía de beneficios para poder ayudarla mejor. ¿Me podría...?

Speaker speaker\_1: Eh, no sé si puedes hablar un poco más duro, que no te escucho bien.

Speaker speaker\_0: ¿Mmm y ahora me escucho mejor?

Speaker speaker\_1: Mejor. Ajá.

Speaker speaker\_0: ¿Me podría dar los últimos cuatro dígitos de su seguro social para buscar su información?

Speaker speaker\_1: Siete, tres, tres, cuatro.

Speaker speaker\_0: Siete... ¿Me lo puede repetir, por favor? Porque no me salió nada aquí. Vamos a ver.

Speaker speaker\_1: Siete, tres, tres, cuatro.

Speaker speaker\_0: Ok, porque puse un número mal. ¿Y su nombre y apellido?

Speaker speaker\_1: Iliana Hernández.

Speaker speaker\_0: Iliana... Señora Hernández, por motivos de seguridad, vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_1: Ok, mi fecha de nacimiento: 26 de abril del 84 y mi dirección es 2721 Rotherham Street, Prosper, Texas, 75078.

Speaker speaker\_0: Gracias por la información. Tengo el número de teléfono: 786 737-8476.

Speaker speaker\_1: Correcto.

Speaker speaker\_0: Y... Y, Lili Hernández, la abreviación de su apellido, cero, @gmail.com es su correo electrónico.

Speaker speaker\_1: Ajá. Ajá.

Speaker speaker\_0: Entonces, de ver acá, ahí... Versela ofrece varios planes médicos como opciones, dental, visión, eh, y vida, otras opciones. Yo puedo enviarle una guía completa de todo lo que ellos ofrecen, los precios, así usted- puede escoger el que más le conviene. Eh, también esta... este... estas aseguranzas no son como las aseguranzas tradicionales. Ah, ya tienen una cifra establecida, la cual usted va a ver en la guía de beneficios de lo cual ellos van a pagar, y cualquier diferencia es su responsabilidad.

Speaker speaker\_1: Ok, no en- no entiendo mucho esa parte, que no es como los- las tradicionales.

Speaker speaker\_0: O sea, ellos no tienen un deducible, eh, ni copago, algu-- unos de los planes. Por ejemplo, si usted va al doctor, ellos tienen- Mhm. Un plan de que... Ah, em... Un momentito que estoy tratando de subir la guía, pero se está ta-- tardando bastante. Eh, bueno, vamos a decirle aquí... Dios Santo, pero qué lento está este sistema. Vamos a suponer, uno de los planes que ellos ofrecen, que es el VIP Standard, si usted va a su doctor, eh, primario, por decirlo así, ah...

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Le van a cubrir cincuenta dólares por la visita. Cualquier diferencia es su responsabilidad.

Speaker speaker\_1: Mmm, ok. O sea que si la visita me cuesta trescientos dólares, ellos solo cubren cincuenta y yo tengo que pagar doscientos cincuenta.

Speaker speaker\_0: Así mismo.

Speaker speaker\_1: Ok, eh, bueno, mándame los planes a ver si me conviene o no. Eh... Otra cosa que te iba a preguntar-

Speaker speaker\_0: Quedan seis días.

Speaker speaker\_1: ¿Hasta el día cuánto?

Speaker speaker\_0: Treinta para inscribir.

Speaker speaker\_1: Hasta el día 30 de abril.

Speaker speaker\_0: Sí, señora.

Speaker speaker\_1: Ok, este, ¿y qué otra cosa te iba a comentar? Si me inscribo el lunes, ¿el seguro es efectivo desde el mismo lunes o del 1 de mayo?

Speaker speaker\_0: No. Eh, se toma desde dos a tres semanas para que los beneficios ya sean activos. Nosotros tenemos que recibir el primer pago de parte de su empleador antes que usted obtenga los beneficios.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Al lunes siguiente, luego que recibimos el primer pago.

Speaker speaker\_1: Ok. Y otra cosa que te iba a preguntar... Me vas a mandar allí las especificaciones, los precios y, para asegurar a mi esposo, ¿también allí pudiera ver los precios? Ok, perfecto.

Speaker speaker\_0: Sí, sí, todo estará ahí.

Speaker speaker\_1: Eh, si quieres me lo envías y yo espero aquí en línea para verificar que me llegó.

Speaker speaker\_0: De qué es su correo no deseado, en ocasiones llegan allí y le va a llegar de parte de aquí, arroba benefits in a car.

Speaker speaker\_1: Ya me lo enviaste.

Speaker speaker\_0: No, señora, le estoy generando el correo en lo que le explicaba.

Speaker speaker\_1: Ah, ok.

Speaker speaker\_0: Recuerde...

Speaker speaker\_1: Bueno, yo espero, espero que, hasta que lo puedas enviar y así verifico que me llegó porque después llamar otra vez- a ver si no tengo tiempo. Ah, ok, déjeme verificar...

Speaker speaker\_0: Ya se lo envié.

Speaker speaker\_1: Ok, guía de beneficios, perfecto. Ya lo recibí entonces. Bueno, muchísimas gracias. Lo voy a revisar y todo lo tendría que hacer... Me voy a tomar el fin de semana para revisarlo y todo lo tendría que hacer con-- por este número telefónico o conversarla.

Speaker speaker\_0: Sí, lo puede hacer en el internet o a través de nosotros, como se le haga más fácil.

Speaker speaker\_1: Ok, perfecto. Bueno, gracias. Bye.

Speaker speaker\_0: Gracias a usted por llamarnos, que tenga buen día.