

## Transcript: Pamela

**Blanc-5933056965787648-5726244425482240**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Thank you for calling Benefits . Hola, buenas tardes. Buenas tardes. ¿Qué le puedo ayudar? Mi nombre es Edline Junior. Está llamando para consultar una, eh, un seguro que yo tenía con usted, por favor. Por la parte de medio. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Tres, tres, cuatro, cinco. Nombre y apellido me dijo. Louise. L, u, o, i, e. S. El primer nombre. Edline. E, d, l, a, i, n. N de noche. Ok. Señor Edline, por seguridad, vamos a verificar su dirección completa y fecha de nacimiento. Es 5-15, diez-- eh, 5-15, South Wood Street, Anderson nueve, seis, veinticuatro. Mi fecha de nacimiento es 28 de enero 1992. Lo primero necesito una consulta, por favor, porque yo veo, me mandaron algunos papeles, dice que mi hijo fue al hospital, dice no cubre eso. Necesito saber qué era, si se cubra el seguro que yo, yo tengo con usted, por favor. Eh. Ah... Primero termino de verificar que el número de teléfono que tenemos de usted en el sistema es 561-951-526-- 5254. Cinco, cuatro. Correcto. Es su primer nombre Junior, 209 hotmail punto com. No, el, mi email es edlinejunior209 hotmail punto com. Ah, sí, sí, sí. Eh, usted tiene un seguro médico y... Sí, con usted. Vamos-- lo que en realidad procesamos lo que es la, eh, la reclamación de cual-- por qué razón fue denegada alguna, algún procedimiento, pero sí lo puedo transferir al lugar correcto si desea. Entonces, sobre la cancelación sí lo puedo ayudar. Ah, ok. Eh, ok. Una consulta, ¿yo puedo cancelar el plan cualquier día, cierto? Tiene hasta el día treinta y uno para cancelarlo. Treinta y uno de ese mes. Sí, señor. Oh, ok. Eh, ¿usted me puede decir lo que cobra ese seguro, por favor? Usted paga semanal sesenta y nueve dólares con veinticuatro centavos para su-- usted y la familia. No, no, qué cubre, si me cubre como, eh, como consulta médico... Ok, o sea, si usted... Eh, ???????? . Si usted va al doctor le detiene un copago de diez dólares. Debe de asegurarse que va a un doctor que está dentro de la red participante. Para que el procedimiento sea cubierto cien por cien. Tiene un copago de cincuenta dólares para la visita a un especialista y sesenta para cuidado de urgencia, que no es en un hospital. ¿Cuánto para dentista? ¿Ah? ¿Cuánto me dice que es por día? ¿Me puede repetir la última palabra? Tiene un copago de diez dólares para el doctor principal. Así es. Para un especialista. Y sesenta para un cuidado de urgencia, que no es u-una emergencia en un hospital, sino en la clínica de urgencia . Mmm, en clínica u-urgencia. Pero cuál es-- Ah, okay. Por ejemplo, ¿usted está afiliado con el hospital que se llama Ammed? No le sabría decir porque nosotros no e-- no estamos en su área. Yo le puedo dar la información del teléfono donde puede chequear cuáles son los hospitales y la, ah, guías que están en la área. ¿Y me puede dar el número donde puede consultar o referirme, por favor? Sí, señor. Entonces voy a... Ajá. Eh, el número de teléfono es ochocientos... Dame un segundo. ¿Ah? Estaba anotando. Dame un segundo, déjeme anotarlo. Aló. Sí, lo-- eh, un momentito, por favor. Es uno ochocientos cuatro cinco siete- No, no, dame un segundo. Estoy buscando una piz para escribir. Okey. Perdón, dámelo.

Ochocientos... Uno ochocientos... Mmm. Cuatro, cinco, siete. Cuatro, cinco, siete. Catorce, cero, tres. Catorce. Cero, tres. Cero, tres. Médico uno ochocientos cuatro cinco siete uno cuatro cero tres. Sí, señor. Ok. Muchas gracias. Entonces, ¿quiere cancelar o qué va a hacer? No, voy a preguntar algo primero y después... ¿Ustedes funcionan los sábados también o solo de lunes a viernes? No, trabajamos de lunes a viernes, señor. Entonces voy a llamar la próxima semana. Voy a preguntar algo primero y después, después hacer ????????. Muchas gracias. Gracias por llamar. Que tenga un resto del día. Una consulta, eh, por ejemplo, si yo cancelaba-

## Conversation Format

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

Speaker speaker\_1: Thank you for calling Benefits .

Speaker speaker\_2: Hola, buenas tardes.

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

Speaker speaker\_2: Mi nombre es Edline Junior. Está llamando para consultar una, eh, un seguro que yo tenía con usted, por favor. Por la parte de medio.

Speaker speaker\_1: ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Tres, tres, cuatro, cinco.

Speaker speaker\_1: Nombre y apellido me dijo.

Speaker speaker\_2: Louise. L, u, o, i, e. S.

Speaker speaker\_1: El primer nombre.

Speaker speaker\_2: Edline. E, d, l, a, i, n. N de noche.

Speaker speaker\_1: Ok. Señor Edline, por seguridad, vamos a verificar su dirección completa y fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Es 5-15, diez-- eh, 5-15, South Wood Street, Anderson nueve, seis, veinticuatro. Mi fecha de nacimiento es 28 de enero 1992. Lo primero necesito una consulta, por favor, porque yo veo, me mandaron algunos papeles, dice que mi hijo fue al hospital, dice no cubre eso. Necesito saber qué era, si se cubra el seguro que yo, yo tengo con usted, por favor.

Speaker speaker\_1: Eh. Ah... Primero termino de verificar que el número de teléfono que tenemos de usted en el sistema es 561-951-526-- 5254.

Speaker speaker\_2: Cinco, cuatro.

Speaker speaker\_1: Correcto. Es su primer nombre Junior, 209 hotmail punto com.

Speaker speaker\_2: No, el, mi email es edlinejunior209 hotmail punto com. Ah, sí, sí, sí.

Speaker speaker\_1: Eh, usted tiene un seguro médico y...

Speaker speaker\_2: Sí, con usted.

Speaker speaker\_1: Vamos-- lo que en realidad procesamos lo que es la, eh, la reclamación de cual-- por qué razón fue denegada alguna, algún procedimiento, pero sí lo puedo transferir al lugar correcto si desea. Entonces, sobre la cancelación sí lo puedo ayudar.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. Eh, ok. Una consulta, ¿yo puedo cancelar el plan cualquier día, cierto?

Speaker speaker\_1: Tiene hasta el día treinta y uno para cancelarlo.

Speaker speaker\_2: Treinta y uno de ese mes.

Speaker speaker\_1: Sí, señor.

Speaker speaker\_2: Oh, ok. Eh, ¿usted me puede decir lo que cobra ese seguro, por favor?

Speaker speaker\_1: Usted paga semanal sesenta y nueve dólares con veinticuatro centavos para su-- usted y la familia.

Speaker speaker\_2: No, no, qué cubre, si me cubre como, eh, como consulta médico...

Speaker speaker\_1: Ok, o sea, si usted... Eh, ??????? . Si usted va al doctor le detiene un copago de diez dólares. Debe de asegurarse que va a un doctor que está dentro de la red participante. Para que el procedimiento sea cubierto cien por cien. Tiene un copago de cincuenta dólares para la visita a un especialista y sesenta para cuidado de urgencia, que no es en un hospital.

Speaker speaker\_2: ¿Cuánto para dentista?

Speaker speaker\_1: ¿Ah?

Speaker speaker\_2: ¿Cuánto me dice que es por día? ¿Me puede repetir la última palabra?

Speaker speaker\_1: Tiene un copago de diez dólares para el doctor principal.

Speaker speaker\_2: Así es.

Speaker speaker\_1: Para un especialista. Y sesenta para un cuidado de urgencia, que no es u-una emergencia en un hospital, sino en la clínica de urgencia .

Speaker speaker\_2: Mmm, en clínica u-urgencia. Pero cuál es-- Ah, okay. Por ejemplo, ¿usted está afiliado con el hospital que se llama Ammed?

Speaker speaker\_1: No le sabría decir porque nosotros no e-- no estamos en su área. Yo le puedo dar la información del teléfono donde puede chequear cuáles son los hospitales y la, ah, guías que están en la área.

Speaker speaker\_2: ¿Y me puede dar el número donde puede consultar o referirme, por favor?

Speaker speaker\_1: Sí, señor.

Speaker speaker\_2: Entonces voy a... Ajá.

Speaker speaker\_1: Eh, el número de teléfono es ochocientos...

Speaker speaker\_2: Dame un segundo.

Speaker speaker\_1: ¿Ah?

Speaker speaker\_2: Estaba anotando. Dame un segundo, déjeme anotarlo. Aló.

Speaker speaker\_1: Sí, lo-- eh, un momentito, por favor. Es uno ochocientos cuatro cinco siete-

Speaker speaker\_2: No, no, dame un segundo. Estoy buscando una piz para escribir.

Speaker speaker\_1: Okey.

Speaker speaker\_2: Perdón, dámelo. Ochocientos...

Speaker speaker\_1: Uno ochocientos...

Speaker speaker\_2: Mmm.

Speaker speaker\_1: Cuatro, cinco, siete.

Speaker speaker\_2: Cuatro, cinco, siete.

Speaker speaker\_1: Catorce, cero, tres.

Speaker speaker\_2: Catorce.

Speaker speaker\_1: Cero, tres.

Speaker speaker\_2: Cero, tres. Médico uno ochocientos cuatro cinco siete uno cuatro cero tres.

Speaker speaker\_1: Sí, señor.

Speaker speaker\_2: Ok. Muchas gracias.

Speaker speaker\_1: Entonces, ¿quiere cancelar o qué va a hacer?

Speaker speaker\_2: No, voy a preguntar algo primero y después... ¿Ustedes funcionan los sábados también o solo de lunes a viernes?

Speaker speaker\_1: No, trabajamos de lunes a viernes, señor.

Speaker speaker\_2: Entonces voy a llamar la próxima semana. Voy a preguntar algo primero y después, después hacer ????????. Muchas gracias.

Speaker speaker\_1: Gracias por llamar. Que tenga un resto del día.

Speaker speaker\_2: Una consulta, eh, por ejemplo, si yo cancelaba-