

Transcript: Pamela

Blanc-6012847030845440-6652022050570240

Full Transcript

Gracias por escucharnos. Apenas escuché la palabra. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Buenas tardes. Le quería preguntar... Yo estoy afiliada con ustedes yyy me están haciendo un cobro de una... de un chequeo médico, de los exámenes del chequeo médico, y quería saber si eso lo cubre el, el, la, la seguridad. ¿Para quién usted trabaja, señora? Para Partner. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Setenta veintitrés. ¿Su nombre y apellido? Claudia Castillo. Señora Castillo, por motivos de seguridad vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor. Mmm, eh... El d-- 24 de agosto de 1966 y la dirección veinticuatro, uno, uno, cinco Potomac Avenue, apartamento Q doscientos, Moreno Valley, California, nueve, dos, cinco, cinco, tres. Gracias por la información. Tenemos número de teléfono nueve, cinco, uno, ocho, cero, siete, cinco, cuatro, cero, tres. Sí, es correcto. ¿Cuándo fue que usted fue al doctor? El... Fui el... El 2 de... Febrero ocho de este año. Febrero ocho. Bueno, nosotros no somos lo que... Eh, nos encargamos de lo que es el pago, de lo que la seguridad cubre o no, porque nosotros no somos los corredores en sí. Nosotros pr-representamos a Partner en lo que es la administración de los beneficios. Ahora bien, yo le puedo dar... Ya hoy no, eh, no... Mmm, ellos no están abiertos porque yo trabajo... el tiempo de él es... Yo le puedo dar los números a donde usted puede llamar, que le pueden dar la información de por qué no fueron, ah, pagado o si solo ellos pagan una parte. Eh, pero aquí no tenemos información. Ah, bueno. ¿Me podría dar entonces el número, por favor? Sí. Eh, uno de los números que puede llamar es al uno ochocientos dos, cinco, seis, ocho, seis, cero, seis. Póngale al lado APL. Ajá. Entonces, eh, luego va a escribir ahí para que sepa cuál número pertenece a qué. Esa es la parte que le cubre lo que es hospital y consulta médica. Mmm, okay. El número siguiente que le voy a dar es uno ochocientos ocho, tres, tres, cuatro, dos, nueve, seis. Ajá. La opción va a ser la opción uno. Y ese es el que se encarga de lo que es su cuidado preventivo. Eh, vamos a decir, como de físico, eh, colesterol, diabetes, ese tipo de, ah, enfermedades preventivas. Entonces, usted lo puede llamar a los dos. Uno-- Ellos le van a decir si son ellos los que se encargan de lo que-- cuál procedimiento fue que le hicieron. Cuando usted le dé la información que ellos necesitan, y ellos son los que le van a poder decir. Ah, bueno. Sí, es, es que es por eso, porque me llegó una carta de APL diciendo que, que no me cubre. O sea, y si no me cu-- o sea, si me toca pagarlo, yo quería saber con quién tengo que pagarlo. Ya es con ellos entonces. Bueno, a ver, si le toca pagarlo, tiene que pagárselo al doctor donde usted fue o a la clínica. Ah, okay. Porque, eh, en realidad, ellos ya tienen una cifra establecida que ellos pagan. Ya la otra parte le corresponde al, al, al miembro. En todo caso, quizá esto sería lo que pasó. Pero sería bueno que llame a ellos y le pueda pedir más información en todo caso. Ah, bueno. Ah, bueno, señorita. Entonces, yo les llamaré el, el lunes ya, ¿no? Sí, antes de las siete, antes de... Eh, alrededor de las cinco de la tarde, ellos cierran el tiempo de les--

Conversation Format

Speaker speaker_0: Gracias por escucharnos. Apenas escuché la palabra. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker_1: Buenas tardes. Le quería preguntar... Yo estoy afiliada con ustedes yyy me están haciendo un cobro de una... de un chequeo médico, de los exámenes del chequeo médico, y quería saber si eso lo cubre el, el, la, la aseguranza.

Speaker speaker_0: ¿Para quién usted trabaja, señora?

Speaker speaker_1: Para Partner.

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

Speaker speaker_1: Setenta veintitrés .

Speaker speaker_0: ¿Su nombre y apellido?

Speaker speaker_1: Claudia Castillo.

Speaker speaker_0: Señora Castillo, por motivos de seguridad vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker_1: Mmm, eh... El d-- 24 de agosto de 1966 y la dirección veinticuatro, uno, uno, cinco Potomac Avenue, apartamento Q doscientos, Moreno Valley, California, nueve, dos, cinco, cinco, tres.

Speaker speaker_0: Gracias por la información. Tenemos número de teléfono nueve, cinco, uno, ocho, cero, siete, cinco, cuatro, cero, tres.

Speaker speaker_1: Sí, es correcto.

Speaker speaker_0: ¿Cuándo fue que usted fue al doctor?

Speaker speaker_1: El... Fui el... El 2 de... Febrero ocho de este año.

Speaker speaker_0: Febrero ocho. Bueno, nosotros no somos lo que... Eh, nos encargamos de lo que es el pago, de lo que la aseguranza cubre o no, porque nosotros no somos los corredores en sí. Nosotros pr-representamos a Partner en lo que es la administración de los beneficios. Ahora bien, yo le puedo dar... Ya hoy no, eh, no... Mmm, ellos no están abiertos porque yo trabaja... el tiempo de él es... Yo le puedo dar los números a donde usted puede llamar, que le pueden dar la información de por qué no fueron, ah, pagado o si solo ellos pagan una parte. Eh, pero aquí no tenemos información.

Speaker speaker_1: Ah, bueno. ¿Me podría dar entonces el número, por favor?

Speaker speaker_0: Sí. Eh, uno de los números que puede llamar es al uno ochocientos dos, cinco, seis, ocho, seis, cero, seis . Póngale al lado APL.

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: Entonces, eh, luego va a escribir ahí para que sepa cuál número pertenece a qué . Esa es la parte que le cubre lo que es hospital y consulta médica .

Speaker speaker_1: Mmm, okey.

Speaker speaker_0: El número siguiente que le voy a dar es uno ochocientos ocho, tres, tres, cuatro, dos, nueve, seis.

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: La opción va a ser la opción uno . Y ese es el que se encarga de lo que es su cuidado preventivo. Eh, vamos a decir, como de físico, eh, colesterol, diabetes, ese tipo de, ah, enfermedades preventivas. Entonces, usted lo puede llamar a los dos. Uno-- Ellos le van a decir si son ellos los que se encargan de lo que-- cuál procedimiento fue que le hicieron. Cuando usted le dé la información que ellos necesitan, y ellos son los que le van a poder decir.

Speaker speaker_1: Ah, bueno. Sí, es, es que es por eso, porque me llegó una carta de APL diciendo que, que no me cubre. O sea, y si no me cu-- o sea, si me toca pagarlo, yo quería saber con quién tengo que pagarlo. Ya es con ellos entonces.

Speaker speaker_0: Bueno, a ver, si le toca pagarlo, tiene que pagárselo al doctor donde usted fue o a la clínica.

Speaker speaker_1: Ah, okey.

Speaker speaker_0: Porque, eh, en realidad, ellos ya tienen una cifra establecida que ellos pagan. Ya la otra parte le corresponde al, al, al miembro. En todo caso, quizá esto sería lo que pasó. Pero sería bueno que llame a ellos y le pueda pedir más información en todo caso.

Speaker speaker_1: Ah, bueno. Ah, bueno, señorita. Entonces, yo les llamaré el, el lunes ya, ¿no?

Speaker speaker_0: Sí, antes de las siete, antes de... Eh, alrededor de las cinco de la tarde, ellos cierran el tiempo de les--