

## **Transcript: Pamela**

**Blanc-6069877506490368-6061217745125376**

### **Full Transcript**

Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Hola, sí, buenas tardes, Pamela. ¿Cómo estás? Bien, gracias. ¿Y usted? Muy bien. Eh, te quería preguntar algo. Yo en este momento estoy trabajando con, con la agencia de empleo Stella. Únicamente sábado y domingo. Me enviaron una información, eh, de ustedes, eh, para, para las personas, pues que se quieran como afiliar. Pero tengo como unas dudas. Como no tengo ningún tipo de seguro, eh, acá en Estados Unidos, sí me gustaría saber como un poquito más o cuál me recomiendan. Por acá yo estuve mirando la información que nos enviaron de ustedes. Eh, por decir, estuve viendo interesante el paquete VIP Standard, pero ¿tú me podrías explicar como un poquito más? Bueno, eh, primero, estos asegura-- estas aseguranzas médicas no son como las tradicionales. O sea, ellos tienen ya una cifra establecida que van a pagar. Cualquier diferencia es su responsabilidad. Por ejemplo, ellos ta-- tienen planes que le va a cubrir cincuenta dólares por la visita al doctor. La diferencia sería su responsabilidad. Vamos a decir que la, la consulta cueste doscientos dólares, el seguro va a pagar cincuenta y usted pagaría los ciento cincuenta. Todo depende del plan que usted tenga. Eh, ellos tienen planes... Tienen un plan también que se llama el Stay Healthy. Ese plan es solamente para cuidado preventivo. Ok, ese es el que aparece acá que dice Standa. ¿Es solamente cosas preventivas? No, se llama Stay Healthy, M-E-S. Ok. Entonces, ah, el, el VIP Standard es el que le cubre nada más de cincuenta dólares, vamos a decir, por la consulta. Entonces, el Stay Healthy, el MES, ese solo es para cuidado preventivo. En este caso, diríamos que si usted tiene que hacerse, eh, si hace colesterol, diabetes, mamograma, papanicolaou, ese plan le va a cubrir lo que es el procedimiento, pero usted tiene que pagar la consulta al doctor y utilizar un, eh, médico que esté dentro de la red participante. Ok. Porque a mí sí me gustaría uno, em, que yo pueda ir, pues por decir, a una cita, porque siento un dolor de algo. O sea que-- Yo diría... El VIP ese usted puede ir al doctor y también ir a un hospital si es necesario. El que dice acá, paquete VIP plus. Ese. Sí, pero eso no incluye dental o visión, eso solamente es médico. Ok. ¿Y este, este VIP qué más tiene? Es el que cubre más, pues cuando uno va a una cita. ¿Medicamentos cubre o no? Sí, le va a cubrir una parte de lo que es, ah... Un momentito, déjeme buscar la... Ya. Guía de beneficios. Un momentito más. Vamos a decir que el VIP Standard, ese le cubre cincuenta dólares a la, a la oficina del doctor y el VIP Plus le va a cubrir cien dólares. ¿Cien dólares por la visita, únicamente pues por la cita? Sí. Ellos tienen diferentes planes para diferentes cosas, claro está, pero este es un ejemplo que doy para que tenga una idea de cómo funcionan las otras cosas. Vamos a suponer que usted quiera quedarse, se va al hospital y se queda, eh, hospitalizada. Si escoge el VIP Standard, ese va a cubrir cincuenta dólares máximo treinta días y el VIP Plus, cien máximo treinta días. Ok. ¿Y qué más beneficios pues, eh, que tú me puedas decir del, del VIP Standard al VIP Plus? Porque a mí me gustaría para afiliarme yo y

mi esposo. Mi hija en este momento como no tiene todavía seguro social, eh, no creo que pueda, que no, no... ? Claro, usted la-- usted la puede inscribir. Lo único es que usted dice que trabaja, eh, por ejemplo, para usted y la familia, dependiendo el plan que escoja, están desde treinta y seis, setenta y dos, cincuenta y siete y cien. Entonces, eso usted lo va a pagar directamente de su cheque. Ajá. Eh, pero usted dice que solo trabaja dos días. Sí, pues, em, ya me dijeron que hay posibilidad de que me empiecen a dar días en semana, pero por el momento sí, solo estoy trabajando veinticuatro horas a la semana. Vamos a buscar su plasu, su, su récord. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Sí. Once cuarenta y cuatro. Y me repite su nombre, por favor. Sí, Angie Daniela Duque Areisa. Mmm. Señora Areisa, por motivos de seguridad, vamos a buscar-- vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor. Claro que sí. Dirección trece, cero, cuatro, Circle Avenue, Forest Park. ¿Y qué es lo otro? Fecha de nacimiento. Necesito la ciudad y el estado y el código postal donde está para asegurarme que la tenemos correctamente en nuestro... Claro que sí. Ciudad Forest Park, Illinois. Código postal sesenta, uno, tres. Gracias por la información. Tenemos número de teléfono siete, cero, ocho, nueve, setenta, nueve, siete, ochenta y dos. Y el correo electrónico que tenemos es ar-- ar-- angidaniela... ¿Sí?

Angidanieladuar@gmail.com. Ajá, exacto, ese es. Okey. Vamos acá. A ver, un momentito más, por favor. Claro que sí. Yo, eh, Daniela, yo le puedo enviar la guía completa. Ahí usted puede ver, eh, el monto que ellos pagarían por cualquier procedimiento, está en la lista. Eso le ayudaría a entender la diferencia entre un plan y el otro. Ok. Aparte- O el que usted más-- el que usted más me pueda recomendar como, eh, yo... Lamentablemente, lamentablemente yo no puedo recomendarle, pero como ahí dice cada procedimiento, cuánto el seguro va a cubrir, usted más o menos sabe qué tanto va a utilizar al año los beneficios, qué tanto lo va a utilizar, vamos a decir, con su niña y así suena- Ok. Mientras tanto, eh, yo necesito enviar, eh, hacer una... Necesito que le hagan... Perdón. Eh, a ver si es elegible para inscribirse en los Beneficios Ahora. Porque en el sistema no tenemos la fecha correcta de cuándo empezó a trabajar. Entonces, e-eh, para poder inscribirla necesito que, eh, arreglen eso. Entonces, señora Angie, yo le voy a enviar la guía. Bien, le va a llegar departmentinfo@benefitsinacard. Así que su correo no deseado, que en ocasiones llegan ahí. Luego que la reciba, si tiene alguna pregunta nos puede llamar, con mucho gusto le ayudamos. Estamos aquí del ocho de la mañana a ocho de la noche el tiempo de León. Ok. ¿Y lo de la fecha, si ustedes no lo tienen, yo tengo que llamar a la, a la agencia u-? No, nosotros nos encargamos, nosotros nos encargamos de eso. Ah, bueno, perfecto. Entonces yo voy a esperar el correo y ya cualquier cosa vuelvo a llamar. Ok, no hay problema. Eh, entonces yo le voy a devolver la llamada, eh, cuando me digan que sí, que la puedo inscribir y ahí ya usted me dice si se decidió por algún plan. Ok, por acá ya me llegó, me voy a poner a revisarlo. No hay problema. ¿Algo más que pueda hacer por usted? No, eso ya voy a revisar bien y ya yo los... Ya espero la llamada como para ver qué. No hay problema. Yo me imagino que es muy posible que mañana ya me den la información. En todo caso, eh, ¿hay algún horario específico para llamarla? Eh, no, yo estoy disponible a cualquier hora. Ok, gracias por ya-- por su tiempo, por llamar y que tenga un buen resto del día. Ok, gracias, chao. Bye.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_1: Hola, sí, buenas tardes, Pamela. ¿Cómo estás?

Speaker speaker\_0: Bien, gracias. ¿Y usted?

Speaker speaker\_1: Muy bien. Eh, te quería preguntar algo. Yo en este momento estoy trabajando con, con la agencia de empleo Stella. Únicamente sábado y domingo. Me enviaron una información, eh, de ustedes, eh, para, para las personas, pues que se quieran como afiliar. Pero tengo como unas dudas. Como no tengo ningún tipo de seguro, eh, acá en Estados Unidos, sí me gustaría saber como un poquito más o cuál me recomiendan. Por acá yo estuve mirando la información que nos enviaron de ustedes. Eh, por decir, estuve viendo interesante el paquete VIP Standard, pero ¿tú me podrías explicar como un poquito más?

Speaker speaker\_0: Bueno, eh, primero, estos asegura-- estas aseguranzas médicas no son como las tradicionales. O sea, ellos tienen ya una cifra establecida que van a pagar.

Cualquier diferencia es su responsabilidad. Por ejemplo, ellos ta-- tienen planes que le va a cubrir cincuenta dólares por la visita al doctor. La diferencia sería su responsabilidad. Vamos a decir que la, la consulta cueste doscientos dólares, el seguro va a pagar cincuenta y usted pagaría los ciento cincuenta. Todo depende del plan que usted tenga. Eh, ellos tienen planes... Tienen un plan también que se llama el Stay Healthy. Ese plan es solamente para cuidado preventivo.

Speaker speaker\_1: Ok, ese es el que aparece acá que dice Standa. ¿Es solamente cosas preventivas?

Speaker speaker\_0: No, se llama Stay Healthy, M-E-S.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Entonces, ah, el, el VIP Standard es el que le cubre nada más de cincuenta dólares, vamos a decir, por la consulta. Entonces, el Stay Healthy, el MES, ese solo es para cuidado preventivo. En este caso, diríamos que si usted tiene que hacerse, eh, si hace colesterol, diabetes, mamograma, papanicolaou, ese plan le va a cubrir lo que es el procedimiento, pero usted tiene que pagar la consulta al doctor y utilizar un, eh, médico que esté dentro de la red participante.

Speaker speaker\_1: Ok. Porque a mí sí me gustaría uno, em, que yo pueda ir, pues por decir, a una cita, porque siento un dolor de algo. O sea que--

Speaker speaker\_0: Yo diría... El VIP ese usted puede ir al doctor y también ir a un hospital si es necesario.

Speaker speaker\_1: El que dice acá, paquete VIP plus. Ese.

Speaker speaker\_0: Sí, pero eso no incluye dental o visión, eso solamente es médico.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Y este, este VIP qué más tiene? Es el que cubre más, pues cuando uno va a una cita. ¿Medicamentos cubre o no?

Speaker speaker\_0: Sí, le va a cubrir una parte de lo que es, ah... Un momentito, déjeme buscar la...

Speaker speaker\_1: Ya.

Speaker speaker\_0: Guía de beneficios. Un momentito más. Vamos a decir que el VIP Standard, ese le cubre cincuenta dólares a la, a la oficina del doctor y el VIP Plus le va a cubrir cien dólares.

Speaker speaker\_1: ¿Cien dólares por la visita, únicamente pues por la cita?

Speaker speaker\_0: Sí. Ellos tienen diferentes planes para diferentes cosas, claro está, pero este es un ejemplo que doy para que tenga una idea de cómo funcionan las otras cosas. Vamos a suponer que usted quiera quedarse, se va al hospital y se queda, eh, hospitalizada. Si escoge el VIP Standard, ese va a cubrir cincuenta dólares máximo treinta días y el VIP Plus, cien máximo treinta días.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Y qué más beneficios pues, eh, que tú me puedas decir del, del VIP Standard al VIP Plus? Porque a mí me gustaría para afiliarme yo y mi esposo. Mi hija en este momento como no tiene todavía seguro social, eh, no creo que pueda, que no, no... ?

Speaker speaker\_0: Claro, usted la-- usted la puede inscribir. Lo único es que usted dice que trabaja, eh, por ejemplo, para usted y la familia, dependiendo el plan que escoja, están desde treinta y seis, setenta y dos, cincuenta y siete y cien. Entonces, eso usted lo va a pagar directamente de su cheque.

Speaker speaker\_1: Ajá.

Speaker speaker\_0: Eh, pero usted dice que solo trabaja dos días.

Speaker speaker\_1: Sí, pues, em, ya me dijeron que hay posibilidad de que me empiecen a dar días en semana, pero por el momento sí, solo estoy trabajando veinticuatro horas a la semana.

Speaker speaker\_0: Vamos a buscar su pla-- su, su, su récord. ¿Me permite los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_1: Sí. Once cuarenta y cuatro.

Speaker speaker\_0: Y me repite su nombre, por favor.

Speaker speaker\_1: Sí, Angie Daniela Duque Areisa.

Speaker speaker\_0: Mmm. Señora Areisa, por motivos de seguridad, vamos a buscar-- vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker\_1: Claro que sí. Dirección trece, cero, cuatro, Circle Avenue, Forest Park. ¿Y qué es lo otro? Fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_0: Necesito la ciudad y el estado y el código postal donde está para asegurarme que la tenemos correctamente en nuestro...

Speaker speaker\_1: Claro que sí. Ciudad Forest Park, Illinois. Código postal sesenta, uno, tres.

Speaker speaker\_0: Gracias por la información. Tenemos número de teléfono siete, cero, ocho, nueve, setenta, nueve, siete, ochenta y dos. Y el correo electrónico que tenemos es ar-- ar-- angidaniela...

Speaker speaker\_1: ¿Sí?

Speaker speaker\_0: Angidanieladuar@gmail.com.

Speaker speaker\_1: Ajá, exacto, ese es.

Speaker speaker\_0: Okey. Vamos acá. A ver, un momentito más, por favor.

Speaker speaker\_1: Claro que sí.

Speaker speaker\_0: Yo, eh, Daniela, yo le puedo enviar la guía completa. Ahí usted puede ver, eh, el monto que ellos pagarían por cualquier procedimiento, está en la lista. Eso le ayudaría a entender la diferencia entre un plan y el otro.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Aparte-

Speaker speaker\_1: O el que usted más-- el que usted más me pueda recomendar como, eh, yo...

Speaker speaker\_0: Lamentablemente, lamentablemente yo no puedo recomendarle, pero como ahí dice cada procedimiento, cuánto el seguro va a cubrir, usted más o menos sabe qué tanto va a utilizar al año los beneficios, qué tanto lo va a utilizar, vamos a decir, con su niña y así suena-

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_0: Mientras tanto, eh, yo necesito enviar, eh, hacer una... Necesito que le hagan... Perdón. Eh, a ver si es elegible para inscribirse en los Beneficios Ahora. Porque en el sistema no tenemos la fecha correcta de cuándo empezó a trabajar. Entonces, e-eh, para poder inscribirla necesito que, eh, arreglen eso. Entonces, señora Angie, yo le voy a enviar la guía. Bien, le va a llegar departmentinfo@benefitsinacard. Así que su correo no deseado, que en ocasiones llegan ahí. Luego que la reciba, si tiene alguna pregunta nos puede llamar, con mucho gusto le ayudamos. Estamos aquí del ocho de la mañana a ocho de la noche el tiempo de León.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Y lo de la fecha, si ustedes no lo tienen, yo tengo que llamar a la, a la agencia u-?

Speaker speaker\_0: No, nosotros nos encargamos, nosotros nos encargamos de eso.

Speaker speaker\_1: Ah, bueno, perfecto. Entonces yo voy a esperar el correo y ya cualquier cosa vuelvo a llamar.

Speaker speaker\_0: Ok, no hay problema. Eh, entonces yo le voy a devolver la llamada, eh, cuando me digan que sí, que la puedo inscribir y ahí ya usted me dice si se decidió por algún plan.

Speaker speaker\_1: Ok, por acá ya me llegó, me voy a poner a revisarlo.

Speaker speaker\_0: No hay problema. ¿Algo más que pueda hacer por usted?

Speaker speaker\_1: No, eso ya voy a revisar bien y ya yo los... Ya espero la llamada como para ver qué.

Speaker speaker\_0: No hay problema. Yo me imagino que es muy posible que mañana ya me den la información. En todo caso, eh, ¿hay algún horario específico para llamarla?

Speaker speaker\_1: Eh, no, yo estoy disponible a cualquier hora.

Speaker speaker\_0: Ok, gracias por ya-- por su tiempo, por llamar y que tenga un buen resto del día.

Speaker speaker\_1: Ok, gracias, chao.

Speaker speaker\_0: Bye.