

# **Transcript: Pamela**

## **Blanc-6720327935246336-6524091240202240**

### **Full Transcript**

Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Sí, buenas. Mi nombre es Araceli Arellanes . Estoy llamando porque, pues, cuando yo abrí el seguro que... eh, la m-- la persona que me dijo qué beneficio tenía y todo, yo le pregunté a ella que si el seguro yo podía hacerme un examen físico y cubría. Y, pues, ella me dijo que sí. Y ahora que yo me voy a ir a hacer un examen físico, eh, me estaban diciendo que mi seguro supuestamente no cubre nada de eso. Entonces, yo quisiera saber que realmente, pues, yo estoy pagando un seguro que no me va a cubrir lo que quiero-- lo que quiero hacerme. ¿Para quién usted trabaja, señora? Para Partner Personal. ¿Me emite los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Veintidós, siete, tres. Ok. Señora Arellanes, por motivos de seguridad vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor. Mi dirección es tres, cinco, seis Sutton Street, apartamento dos, Bergen-Boyne, Jersey, cero, ochenta y ocho, seis, uno. Esa es mi dirección. ¿Y qué más dijo que quiere? Eh... Su fecha de nacimiento. Agosto, siete del ochenta y cuatro. Tengo el número de teléfono cuatro, diez, dos, cero, cinco, cero, dos, cinco, cinco. Ajá. Pero usted tiene, eh, un, uno... el enhanced que le cubre lo que es su cuidado preventivo. Usted fue a un doctor que esté dentro de la red, porque para que le cubra tiene que estar dentro de la red participant. Pues yo-- eh, me mandaron por correo electrónico todos los que yo podía llamar. Yo llamé a ese- ¿Quién se lo envió? Pues alguien que trabaja, pues del seguro, porque yo le dije que yo quería, pues saber, eh, qué doctor yo puedo llamar para hacerme un chequeo físico y me mandó varios y, pues, yo, este, escogí uno que me quedara, pues más cerca, ¿no? Entonces- OK. ¿Usted llamó a... eh, a Multiplan? Pues, ya no me acuerdo realmente qué número, porque yo así llamo y luego como que me transfieren las llamadas, pero me mandaron como unos números que están en la red, supuestamente. Bueno, porque nosotros no somos los que proveemos esa información. Ello-- hay un número de teléfono que aparece en la tarjeta que se llama Multiplan. ¿Y a cuál...? Porque yo tengo aquí varios donde uno que dice-- yo no sé si será el que dice... el que dice... el que es ochocientos, cuatro, cinco, siete, catorce, cero, tres. Sí. ¿Ese? Sí, señora. Ah. ¿Y tengo que llamar yo a ellos o qué? Sí, para que ellos le digan cuáles son los médicos que están dentro de la red en su área. Entonces, ellos le van a decir cuáles doctores usted puede ir. Ok, bueno, voy a llamar a ese número a ver... a ver qué me dice. No hay problema. Bueno, muchas gracias.

### **Conversation Format**

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

Speaker speaker\_2: Sí, buenas. Mi nombre es Araceli Arellanes . Estoy llamando porque, pues, cuando yo abrí el seguro que... eh, la m-- la persona que me dijo qué beneficio tenía y todo, yo le pregunté a ella que si el seguro yo podía hacerme un examen físico y cubría. Y, pues, ella me dijo que sí. Y ahora que yo me voy a ir a hacer un examen físico, eh, me estaban diciendo que mi seguro supuestamente no cubre nada de eso. Entonces, yo quisiera saber que realmente, pues, yo estoy pagando un seguro que no me va a cubrir lo que quiero-- lo que quiero hacerme.

Speaker speaker\_1: ¿Para quién usted trabaja, señora?

Speaker speaker\_2: Para Partner Personal.

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

Speaker speaker\_2: Veintidós, siete, tres.

Speaker speaker\_1: Ok. Señora Arellanes, por motivos de seguridad vamos a verificar su dirección y fecha de nacimiento, por favor.

Speaker speaker\_2: Mi dirección es tres, cinco, seis Sutton Street, apartamento dos, Bergen-Boyne, Jersey, cero, ochenta y ocho, seis, uno. Esa es mi dirección. ¿Y qué más dijo que quiere?

Speaker speaker\_1: Eh... Su fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: Agosto, siete del ochenta y cuatro.

Speaker speaker\_1: Tengo el número de teléfono cuatro, diez, dos, cero, cinco, cero, dos, cinco, cinco.

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Pero usted tiene, eh, un, uno... el enhanced que le cubre lo que es su cuidado preventivo. Usted fue a un doctor que esté dentro de la red, porque para que le cubra tiene que estar dentro de la red participant.

Speaker speaker\_2: Pues yo-- eh, me mandaron por correo electrónico todos los que yo podía llamar. Yo llamé a ese-

Speaker speaker\_1: ¿Quién se lo envió?

Speaker speaker\_2: Pues alguien que trabaja, pues del seguro, porque yo le dije que yo quería, pues saber, eh, qué doctor yo puedo llamar para hacerme un chequeo físico y me mandó varios y, pues, yo, este, escogí uno que me quedara, pues más cerca, ¿no?

Entonces-

Speaker speaker\_1: OK. ¿Usted llamó a... eh, a Multiplan?

Speaker speaker\_2: Pues, ya no me acuerdo realmente qué número, porque yo así llamo y luego como que me transfieren las llamadas, pero me mandaron como unos números que están en la red, supuestamente.

Speaker speaker\_1: Bueno, porque nosotros no somos los que proveemos esa información. Ello-- hay un número de teléfono que aparece en la tarjeta que se llama Multiplan.

Speaker speaker\_2: ¿Y a cuál...? Porque yo tengo aquí varios donde uno que dice-- yo no sé si será el que dice... el que dice... el que es ochocientos, cuatro, cinco, siete, catorce, cero, tres.

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_2: ¿Ese?

Speaker speaker\_1: Sí, señora.

Speaker speaker\_2: Ah. ¿Y tengo que llamar yo a ellos o qué?

Speaker speaker\_1: Sí, para que ellos le digan cuáles son los médicos que están dentro de la red en su área. Entonces, ellos le van a decir cuáles doctores usted puede ir.

Speaker speaker\_2: Ok, bueno, voy a llamar a ese número a ver... a ver qué me dice.

Speaker speaker\_1: No hay problema.

Speaker speaker\_2: Bueno, muchas gracias.