

Transcript: Pearl

Rojas-4600019570966528-4857706804199424

Full Transcript

Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto? Ah... Buenos días, mi nombre es María Zárraga. ¿Y cómo la puedo ayudar? Oye, te estoy ha-- estoy hablando para la... el-- lo de mi aseguranza que realmente... me l-- este, no sé cuál tarjeta porque agarré los dos planes. Bueno, agarré los tres, pero es uno supuestamente pal doctor y otro es para, paraaa... consultas y otra es para hospitalización. Y bueno, es un desmapaye. Y no sé, y no sé realmente cuál es una y cuál es otra. Ok, ah... La tarjeta dental, de hecho, en la partecita de abajo dice «dental». Ah... La tarjeta del médico dice «Limited Benefit Plans». Los dos se parecen iguales porque son de la misma compañía. Ah... Pero el de dental sí dice «dental» ahí en la partecita de abajo. Dental... Sí, el dental creo que ni me lo ofrecieron, no estoy segura. Ah, es que pensé que usted había dicho que sí agarró los tres planes: dental, médico y visión. Este... No sé si me lo-- la-- es que... Mira, la, la, la cosa es: ¿te doy mi número de pulsa para que puedas chequear y así me puedes informar mejor? ¿Cómo se llama la agencia donde usted trabaja? Ah... «Staffing»- ¿Cuál es el nombre del staffing? Es... Staffing Corporation, me imagino. No, sta-- staffing no es-- staffing quiere decir agencia. No es- Ajá. Un nombre, no es un nombre de agencia. Ese es el que siempre he tenido y con ese se, se abrió, es Staffing Association, pues es el nombre de la agencia. Mmm. Staffing Association, no. Ah... Staffing Associat-- Association Cop-- Ajá. Mmm, no tengo un Staffing Resources. Mmm, no. Mira, el número de employ-- Eh... ¿Quieres mi nombre y mi número de employ? El número de employ no me-- no, ah, no l-- no me sirve en la sistema. Lo que necesito es el no-- el nombre de la agencia y los últimos cuatro de su seguro. Mi seguro es el... ¿Cómo le digo yo? Ah. Mi seguro es el tres, nueve, ocho, nueve. Ok. Y como le digo, yo tengo un Staffing Resources, pero no Staffing Corporation. Mmm, ese es-- no, porque aquí está Staffing... Ay, a ver, déjeme... Aquí... Mmm... Association... Staffing . Association... ¿Associated Staffing? Mmm. Ok. Y ¿me verifica tu dirección y fecha de nacimiento, por favor? Mi fecha de nacimiento es, este, febrero 28 de 1970. Y... la dirección es el PO Box 414, Wood River, Nebraska. El código es seis, ocho, ocho, ocho, tres. Ok, ¿y su fecha de nacimiento? Mmm, es febrero 28 de 1970. Ok, tengo su número de teléfono siendo tres, cero, ocho, dos, cincuenta y ocho, cero, ocho, veintiuno. Mmm. Y tengo su correo electrónico como m.zarraga1990@gmail.com. Mmm. Ok, yo tengo aquí que usted está inscrita en un-- el plan de visión, el plan médico y el plan preventivo, que viene con, ah... una membresía de prescripciones incluidas. El, eh... El qué, ¿qué? Perdón. Tiene el plan de visión, un plan médico y un plan preventivo que viene con una membresía de prescripciones. Ok, exactamente. Pero el... supuestamente me dijeron que el de vi-- el de visión no me... el de visión, este... nooo, no me iban a mandar tarjeta, que iba a ser, este, na más dando el número de seguro social. Y la verdad que... no sé cuál es uno y cuál es otro, porque supuestamente uno me cubre una cosa, el otro me cubre otra

cosa, por eso agarré, agarré los dos. Sí, porque un plan le cubre... Son-- bueno, okay, son tres planes. Su visión, obviamente, le cubre su visión. El plan médico le cubre sus citas al doctor, citas al se-- ahm, cuando va a la emergencia o algún, eh... un parte de operaciones, cosas así. Y el otro plan le cubre sus citas preventivas, que son su chequeo anual, su, ahm, prueba de cáncer, prueba de diabetes, presión alta, cosas así. Por eso, eh, pero no sé cuál es uno ni cuál es otro. La tarjeta no, no dice la diferencia ni no sé cuál es uno ni cuál es otro. Y no-- para hacer una cita tengo que... dar exactamente la tarjeta que es, no puedo dar las dos tarjetas. A ver, la, la tarjeta que dice APL es su tarjeta de médico y la otra tarjeta- APL... Sí. Ah, por fin. No, por-- Esa, esa dice Visión . Mmm... No, ¿dónde dice? ¿En qué parte dice? Porque no le miro donde dice. Es que lo dice en grande. E-es el nombre de la aseguranza. Entonces lo dice en grande: APL. Ah... Tengo aquí que le mandaron sus tarjetas a su correo electrónico, ¿verdad? Sí. Permítame. Sí, la tarjeta lo dice en grande. Cuando abre la tarjeta, lo dice en grande el, el... en el mero arriba de la, de la página. Dice APL, American Public Life. Espéreme. No. MetLife. No, porque el de Visión es MetLife. Sí, ese es de Visión. Ese es de Visión. Entonces, ese, ese no lo cumpla nada más pa la visión . El otro dice... el que dice Mui-- Multiplan, pero es que la cosa es que... Ay, no, la verdad que sí. Es que no diferencia, uno no diferencia del otro . Si gusta, se los puedo volver a mandar y, y así. Pero ese no-- Porque uno sí dice, uno sí dice APL y la otra dice... Ah... El otro dice 90 Degree Benefit, si no me equivoco, a ver... Es que el de Visión dice n- dicen-- dice lo mismo: noventa degrees. El de Visión dice noventa degrees. Pero na más la única dif- La única diferencia es que dice Visión, ese sí, porque dice Visión. Pero s-- el otro, el otro... pos no sé, porque... no dice otra cosa que na más dice... Dice degrees... de-- eh, de-- degrees Benefit. Y el otro di-- lo mismo dice degrees Benefit. Entonces, no sé cuál es-- cuál es la diferencia, cuál es uno y cuál es otro . Dice Ben-- dice Benefit, ten, K, D care, Vic y, y el otro dice igual. Entonces, no sé cuál es la diferencia, cuál es uno y cuál es otro . Ok. A usted se les mandó un correo electrónico con dos tarjetas. ¿Usted descargó las dos tarjetas o nomás descargó una? Porque hay dos tarjetas en el correo que le enviaron. No, descargué las dos, pero l-- no, no, no sé cuál es la diferencia entre una y otra porque no, no, no, no, no le... no le miro cuál es la diferencia de una a otra. Y ese es el... dijo, el problema . Porque l-la tarjeta dice... Multiplan . Dice Multiplan. ¿Esa cuál es la que cu-- qué es la que cubre? ¿Y cuál es la otra que cubre? El otro. Entonces no, no, no. Es que esa tarjeta que usted está viendo no son dos tarjetas separadas. Esa es una tarjeta, sino que es, digamos, la parte del frente y la parte de atrás. Por eso usted está diciendo que los dos tarjetas dicen noventa grados, ninety degrees. Usted, si regresa al correo que le mandaron, hay otra tarjeta, ah... y esa es la tarjeta que dice APL, que es su tarjeta médica. Si gusta, yo le puedo mandar la que es la tarjeta médica otra vez para que los tenga separados . ¿Y no me puede mandar la, la tarjeta? Sí, señora, es lo que le estoy explicando. Si gusta, yo se los puedo volver a enviar para que así tenga la tarjeta médica, ya que usted ya tiene la de visión y preventivo. Sí, pero yo me imagino por correo. Se lo puedo enviar por correo ele-- por, por a su casa también, pero eso va a tardar entre siete y diez días hábiles. No, no, no hay, no hay pri-- no hay problema, pero lo que quiero es que... tenerla, porque de todos modos al hacer cita tengo que... eh... una complicación. Entonces, esta... La verdad que sí, no sé, la, la u... A-APL es la médica. Sí. Médica. Y entonces, la, la otra que dice... Multiplan es la de... ¿Cuál sería? Eventos con vi-- visión. ¿Y esa cuál sería? La que dice noventa grados, ninety degrees. Sí, dice noventa degrees. ¿Y esa cuál sería? Es los dos, preventivo y visión. Sí, porque la de Visión está muy dife-- la de Visión... dice Visión.

Esa no se confunde uno, porque también dice novent-- no, también dice, este... también tiene noventa degrees. Pero la de Visión, pues obvio que esa sí no, no, este... Sabe uno qué es de visión. Pero la que yo me confundo es en la... en las otras dos, que la médica que dice que es APL, que esa es la que me va a, me va a mandar. Ento-tonces, la, la otra que tengo es... también dice noventa degrees, pero... eh, este... Ese es el plan preventivo. El, el plan preventivo, que es me-- es na más este chequeos ¿qué? Su chequeo anual, algunas pruebas de sida, algunas pruebas de cáncer, diabetes, presión alta, cosas así. Cosas así y la que nece-- Ok, entonces, la otra cómo se llamaría. Na más se llamaría APL. Sí. Ok, eso es lo... Y entonces, diferencia en esta la noventa degree en los anual y cosas así pequeñas y todo esto. Y la grande sería la APL. Sí, la médica, la-- para ir al doctor cuando está enferma o al hospital. Ese es el de APL. Y la otra que dice ninety degrees es de preventivo, que es su chequeo anual y eso. Ok, entonces, este... Entonces, lo otro dice... Ah, ok. Entonces, me puede --me las puede mandar por correo, por favor? Y no, no importa que, digo, me duren siete días o lo que sea, pero ya saber y, y yo ya ahorita dice que la médica va a tener APL y va a ser la de... la del, la del doctor. Sí. Bueno, yo ya se lo envío. Como le digo, va a tardar entre siete días, diez días hábiles. ¿Tiene alguna otra pregunta? No, eso era todo, porque pues sí, la necesito. Muchísimas gracias. A usted, que tenga buen día. Igualmente. Hasta luego. Bye.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto?

Speaker speaker_1: Ah... Buenos días, mi nombre es María Zárraga.

Speaker speaker_0: ¿Y cómo la puedo ayudar?

Speaker speaker_1: Oye, te estoy ha-- estoy hablando para la... el-- lo de mi aseguranza que realmente... me l-- este, no sé cuál tarjeta porque agarré los dos planes. Bueno, agarré los tres, pero es uno supuestamente pal doctor y otro es para, paraaa... consultas y otra es para hospitalización. Y bueno, es un desmapaye. Y no sé, y no sé realmente cuál es una y cuál es otra.

Speaker speaker_0: Ok, ah... La tarjeta dental, de hecho, en la partecita de abajo dice «dental». Ah... La tarjeta del médico dice «Limited Benefit Plans». Los dos se parecen iguales porque son de la misma compañía. Ah... Pero el de dental sí dice «dental» ahí en la partecita de abajo.

Speaker speaker_1: Dental... Sí, el dental creo que ni me lo ofrecieron, no estoy segura.

Speaker speaker_0: Ah, es que pensé que usted había dicho que sí agarró los tres planes: dental, médico y visión.

Speaker speaker_1: Este... No sé si me lo-- la-- es que... Mira, la, la, la cosa es: ¿te doy mi número de pulsa para que puedas chequear y así me puedes informar mejor?

Speaker speaker_0: ¿Cómo se llama la agencia donde usted trabaja?

Speaker speaker_1: Ah... «Staffing»-

Speaker speaker_0: ¿Cuál es el nombre del staffing?

Speaker speaker_1: Es... Staffing Corporation, me imagino.

Speaker speaker_0: No, sta-- staffing no es-- staffing quiere decir agencia. No es-

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_0: Un nombre, no es un nombre de agencia.

Speaker speaker_1: Ese es el que siempre he tenido y con ese se, se abrió, es Staffing Association, pues es el nombre de la agencia.

Speaker speaker_0: Mmm. Staffing Association, no. Ah... Staffing Associat--

Speaker speaker_1: Association Cop-- Ajá.

Speaker speaker_0: Mmm, no tengo un Staffing Resources.

Speaker speaker_1: Mmm, no. Mira, el número de employ-- Eh... ¿Quieres mi nombre y mi número de employ?

Speaker speaker_0: El número de employ no me-- no, ah, no l-- no me sirve en la sistema. Lo que necesito es el no-- el nombre de la agencia y los últimos cuatro de su seguro.

Speaker speaker_1: Mi seguro es el...

Speaker speaker_0: ¿Cómo le digo yo? Ah.

Speaker speaker_1: Mi seguro es el tres, nueve, ocho, nueve.

Speaker speaker_0: Ok. Y como le digo, yo tengo un Staffing Resources, pero no Staffing Corporation.

Speaker speaker_1: Mmm, ese es-- no, porque aquí está Staffing... Ay, a ver, déjeme... Aquí... Mmm... Association...

Speaker speaker_0: Staffing . Association... ¿Associated Staffing?

Speaker speaker_1: Mmm.

Speaker speaker_0: Ok. Y ¿me verifica tu dirección y fecha de nacimiento, por favor?

Speaker speaker_1: Mi fecha de nacimiento es, este, febrero 28 de 1970. Y... la dirección es el PO Box 414, Wood River, Nebraska. El código es seis, ocho, ocho, ocho, tres.

Speaker speaker_0: Ok, ¿y su fecha de nacimiento?

Speaker speaker_1: Mmm, es febrero 28 de 1970.

Speaker speaker_0: Ok, tengo su número de teléfono siendo tres, cero, ocho, dos, cincuenta y ocho, cero, ocho, veintiuno.

Speaker speaker_1: Mmm.

Speaker speaker_0: Y tengo su correo electrónico como m.zarraga1990@gmail.com.

Speaker speaker_1: Mmm.

Speaker speaker_0: Ok, yo tengo aquí que usted está inscrita en un-- el plan de visión, el plan médico y el plan preventivo, que viene con, ah... una membresía de prescripciones incluidas.

Speaker speaker_1: El, eh... El qué, ¿qué? Perdón.

Speaker speaker_0: Tiene el plan de visión, un plan médico y un plan preventivo que viene con una membresía de prescripciones.

Speaker speaker_1: Ok, exactamente. Pero el... supuestamente me dijeron que el de vi-- el de visión no me... el de visión, este... nooo, no me iban a mandar tarjeta, que iba a ser, este, na más dando el número de seguro social. Y la verdad que... no sé cuál es uno y cuál es otro, porque supuestamente uno me cubre una cosa, el otro me cubre otra cosa, por eso agarré, agarré los dos.

Speaker speaker_0: Sí, porque un plan le cubre... Son-- bueno, okey, son tres planes. Su visión, obviamente, le cubre su visión. El plan médico le cubre sus citas al doctor, citas al se-- ahm, cuando va a la emergencia o algún, eh... un parte de operaciones, cosas así. Y el otro plan le cubre sus citas preventivas, que son su chequeo anual, su, ahm, prueba de cáncer, prueba de diabetes, presión alta, cosas así.

Speaker speaker_1: Por eso, eh, pero no sé cuál es uno ni cuál es otro. La tarjeta no, no dice la diferencia ni no sé cuál es uno ni cuál es otro. Y no-- para hacer una cita tengo que... dar exactamente la tarjeta que es, no puedo dar las dos tarjetas.

Speaker speaker_0: A ver, la, la tarjeta que dice APL es su tarjeta de médico y la otra tarjeta--

Speaker speaker_1: APL...

Speaker speaker_0: Sí.

Speaker speaker_1: Ah, por fin. No, por-- Esa, esa dice Visión . Mmm... No, ¿dónde dice? ¿En qué parte dice? Porque no le miro donde dice.

Speaker speaker_0: Es que lo dice en grande. E-es el nombre de la aseguranza. Entonces lo dice en grande: APL. Ah... Tengo aquí que le mandaron sus tarjetas a su correo electrónico, ¿verdad?

Speaker speaker_1: Sí.

Speaker speaker_0: Permítame. Sí, la tarjeta lo dice en grande. Cuando abre la tarjeta, lo dice en grande el, el... en el mero arriba de la, de la página. Dice APL, American Public Life.

Speaker speaker_1: Espéreme. No. MetLife. No, porque el de Visión es MetLife.

Speaker speaker_0: Sí, ese es de Visión.

Speaker speaker_1: Ese es de Visión. Entonces, ese, ese no lo cumplo nada más pa la visión . El otro dice... el que dice Mui-- Multiplan, pero es que la cosa es que... Ay, no, la verdad que sí. Es que no diferencia, uno no diferencia del otro .

Speaker speaker_0: Si gusta, se los puedo volver a mandar y, y así.

Speaker speaker_1: Pero ese no-

Speaker speaker_0: Porque uno sí dice, uno sí dice APL y la otra dice... Ah... El otro dice 90 Degree Benefit, si no me equivoco, a ver...

Speaker speaker_1: Es que el de Visión dice n- dicen-- dice lo mismo: noventa degrees. El de Visión dice noventa degrees. Pero na más la única dif- La única diferencia es que dice Visión, ese sí, porque dice Visión. Pero s-- el otro, el otro... pos no sé, porque... no dice otra cosa que na más dice... Dice degrees... de-- eh, de-- degrees Benefit. Y el otro di-- lo mismo dice degrees Benefit. Entonces, no sé cuál es-- cuál es la diferencia, cuál es uno y cuál es otro . Dice Ben-- dice Benefit, ten, K, D care, Vic y, y el otro dice igual. Entonces, no sé cuál es la diferencia, cuál es uno y cuál es otro .

Speaker speaker_0: Ok. A usted se les mandó un correo electrónico con dos tarjetas. ¿Usted descargó las dos tarjetas o nomás descargó una? Porque hay dos tarjetas en el correo que le enviaron.

Speaker speaker_1: No, descargué las dos, pero l-- no, no, no sé cuál es la diferencia entre una y otra porque no, no, no, no, no le... no le miro cuál es la diferencia de una a otra. Y ese es el... dijo, el problema . Porque l-la tarjeta dice... Multiplan . Dice Multiplan. ¿Esa cuál es la que cu-- qué es la que cubre? ¿Y cuál es la otra que cubre? El otro. Entonces no, no, no.

Speaker speaker_0: Es que esa tarjeta que usted está viendo no son dos tarjetas separadas. Esa es una tarjeta, sino que es, digamos, la parte del frente y la parte de atrás. Por eso usted está diciendo que los dos tarjetas dicen noventa grados, ninety degrees. Usted, si regresa al correo que le mandaron, hay otra tarjeta, ah... y esa es la tarjeta que dice APL, que es su tarjeta médica. Si gusta, yo le puedo mandar la que es la tarjeta médica otra vez para que los tenga separados .

Speaker speaker_1: ¿Y no me puede mandar la, la tarjeta?

Speaker speaker_0: Sí, señora, es lo que le estoy explicando. Si gusta, yo se los puedo volver a enviar para que así tenga la tarjeta médica, ya que usted ya tiene la de visión y preventivo.

Speaker speaker_1: Sí, pero yo me imagino por correo.

Speaker speaker_0: Se lo puedo enviar por correo ele-- por, por a su casa también, pero eso va a tardar entre siete y diez días hábiles.

Speaker speaker_1: No, no, no hay, no hay pri-- no hay problema, pero lo que quiero es que... tenerla, porque de todos modos al hacer cita tengo que... eh... una complicación. Entonces, esta... La verdad que sí, no sé, la, la u... A-APL es la médica.

Speaker speaker_0: Sí.

Speaker speaker_1: Médica. Y entonces, la, la otra que dice... Multiplan es la de... ¿Cuál sería?

Speaker speaker_0: Eventos con vi-- visión.

Speaker speaker_1: ¿Y esa cuál sería?

Speaker speaker_0: La que dice noventa grados, ninety degrees.

Speaker speaker_1: Sí, dice noventa degrees. ¿Y esa cuál sería?

Speaker speaker_0: Es los dos, preventivo y visión.

Speaker speaker_1: Sí, porque la de Visión está muy dife-- la de Visión... dice Visión. Esa no se confunde uno, porque también dice novent-- no, también dice, este... también tiene noventa degrees. Pero la de Visión, pues obvio que esa sí no, no, este... Sabe uno qué es de visión. Pero la que yo me confundo es en la... en las otras dos, que la médica que dice que es APL, que esa es la que me va a, me va a mandar. Ento-tonces, la, la otra que tengo es... también dice noventa degrees, pero... eh, este...

Speaker speaker_0: Ese es el plan preventivo.

Speaker speaker_1: El, el plan preventivo, que es me-- es na más este chequeos ¿qué?

Speaker speaker_0: Su chequeo anual, algunas pruebas de sida, algunas pruebas de cáncer, diabetes, presión alta, cosas así.

Speaker speaker_1: Cosas así y la que nece-- Ok, entonces, la otra cómo se llamaría. Na más se llamaría APL.

Speaker speaker_0: Sí.

Speaker speaker_1: Ok, eso es lo... Y entonces, diferencia en esta la noventa degree en los anual y cosas así pequeñas y todo esto. Y la grande sería la APL .

Speaker speaker_0: Sí, la médica, la-- para ir al doctor cuando está enferma o al hospital. Ese es el de APL. Y la otra que dice ninety degrees es de preventivo, que es su chequeo anual y eso.

Speaker speaker_1: Ok, entonces, este... Entonces, lo otro dice... Ah, ok. Entonces, me puede --me las puede mandar por correo, por favor? Y no, no importa que, digo, me duren siete días o lo que sea, pero ya saber y, y yo ya ahorita dice que la médica va a tener APL y va a ser la de... la del, la del doctor .

Speaker speaker_0: Sí. Bueno, yo ya se lo envió. Como le digo, va a tardar entre siete días, diez días hábiles. ¿Tiene alguna otra pregunta?

Speaker speaker_1: No, eso era todo, porque pues sí, la necesito. Muchísimas gracias.

Speaker speaker_0: A usted, que tenga buen día.

Speaker speaker_1: Igualmente. Hasta luego. Bye .