

Transcript: Pearl

Rojas-5164160751550464-5985702095929344

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Ay, qué hora es. Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto? Con Ariel Cueva. ¿Y cómo le puedo ayudar? Hola. Eh, básicamente, estoy mirando mi cuenta de Benefits in a Card y quisiera... O sea, eh, yo pensaba que no iba a necesitar el, el-- o sea, ningún tipo de, de cobertura médica a través de, de, de, de estos servicios, pero he cambiado mi manera de pensar. Pues, quisiera mirar alguna opción y, y, y, verdad, escoger un paquete de seguro médico, pero ahora me dice, eh, en-- cuando entro a la cuenta, me dice que el enrollment no está disponible. Por favor, llámanos, y, y me da su, su número, básicamente, que ahora no puedo... eh, no puedo apuntarme a ningún seguro en el momento. No sé si me podría ayudar a mirar, ah, mi cuenta. Ok. Claro, ah, ¿cómo se llama la agencia donde usted trabaja? Eh, se llama Oxford. O-X-F-O-R-D, Oxford. Ah... Ok, ¿y los últimos cuatro números de su seguro? Ah, doce, dieciocho. ¿Sí? ¿Y me regala su dirección y fecha de nacimiento? Ah, siete, veintiuno, Bay Street, Anton, Massachusetts, cero, un-- cero, veintiocho... ?????? No, adelante. ¿Y su fecha de nacimiento? Septiembre 9, 1995. Okey, ¿tengo su número de teléfono sin ocho, cincuenta y siete, dos, cuarenta y tres, cincuenta y siete, doce? Sí. Okey, ¿y tengo su correo electrónico como arielcuevas1@gmail.com? Sí. Ok. Sí, de hecho, usted nomás tiene treinta días de haber recibido su primer cheque para inscribirse. Y aquí tenemos que su primer cheque fue el 27 de diciembre. Deja, reviso aquí, el 27 de diciembre y treinta días de sería... sería el 26 de enero. Ah, entonces, usted sí es elegible todavía. Si gusta, yo lo puedo inscribir. ¿Usted sabe en cuáles planes se quiere inscribir hoy? Sí, sí, por favor. Eh, aquí tengo... Tenía... Si me permite, tengo un documento abierto que me muestra tres planes y yo quería el básico. Eh, deme un minutito para confirmarle. Nombre... Perdóneme, amor, estoy mirando la información, solo. Pero yo estaba mirando el plan que se llama... Stay Healthy MeLRx. Ajá. Ese plan es un plan preventivo, solamente cubre las citas preventivas como su chequeo anual, algunas pruebas de sida, algunas pruebas de cáncer, la diabetes, presión alta. Esos tipos de citas, de exámenes, no le permite ir al doctor ni al merquicia, simplemente son citas preventivas. El único forma que sí podría ver un doctor con esa, ah, plan es por videollamada. Ok, so, solamente cubre, como usted me dijo ahora, las visitas, los, los físicos, visitas a-- ah, visitas anuales. Eh, o sea, que, eh, ¿cuáles más cubre? No cubre como visitas que yo pida, que yo le pida al doctor que me ayude. ¿Me puede repetir eso una vez más? Los planes que sí cubren ir al doctor en emergencia son los que dice InSure Plus Basic e InSure Plus Enhanced. Esos dos planes son los que tienen cobertura para ir al médico. Entiendo. Y... aquí veo que mensualmente, eh... O sea, veo que en, en los detalles muestra como que semanalmente serían-- hay un precio, está el precio mensual, eh, veo el de Ins-Ins-InSure Plus Basic. Eh, ah... O sea, los precios que yo veo aquí, ¿estos precios serían-- serían descontados automáticamente

semanalmente, mensualmente o es algo ???? Es semanalmente. ¿Semanalmente? Okey. Suena como que val-- valdría la pena más mirar el, el InSure Plus Basic, porque me da un poco más de, de lu-- de opciones, ¿verdad? Para... Eh... Una preguntita, si yo quisiera añadir a mi esposa al plan, ¿eso es posible? Sí. Sí, o, eh, la cobertura, la-- el precio sería un poquito más alto, ah, porque va a agregar a su esposa, pero sí se puede. Ok. Eh, en su opinión, si uste-- perdonen que me gusta hacer tantas preguntas, pero ¿cómo te ve como en-entre estos tres planes, el Stay Healthy, In-Sure Plus Basic, InSure Plus Enhanced? Como, ¿tú te ve como, okay, esto es lo que conviene del, del Basic, del Plus Basic y del Plus Enhanced? Yo estoy mirando los detalles, pero solo quería escuchar su opinión ahí. Ah, es que yo no estoy permitida a dar ni surgencias ni o-- ni opinión en cuál es mejor. Ok. ¿Y la diferencia? Por ejemplo, usted me explicó que por-por lo menos sí podemos hablar de la diferencia entre el más bara-- el más barato que sería el Stay Healthy, ese no me cubre, ah, pue-- el, el, emergencia, no me cubre... Eh, dice daily hospital co-consignment, no sé qué significa esto honestamente, pero... Eh... La diferencia entre los, los Insure Plans, los planes que dicen InSure Plus, eso es la ca-- es el cantidad de dólares que cubre en cada servicio. Incluso hay un-- algunos servicios que en el InSure Plus Enhanced tiene coberturas donde el InSure Plus Basic no lo tiene. Entiendo. Sí, me gustaría, eh, me gustaría el, el básico, el InSure Plus Basic. Eh... ¿Para usted y su esposo o para usted nada más? En este caso, eh, déjeme ver. ¿Cuánto cuesta? Para mí y mi esposa, para mí y mi esposa, sí. Ok, ¿algún otro plan como dental, visión, discapacidad a corto plazo, algo así? Ah... El plan dental, eh, me gustaría el plan dental también, eh, déjeme ver. Eh... ¿Para ambos? Sí, para ambos. ¿Algo más? Ah, pequeña pregunta. Eh... Yo noté que hay un descuen-- no sé si es un descuento o, o es cosa mía. Yo veo que aquí dice... Oh, que-- ya entendí. Si no-- si yo quisiera añadir a mi hijo, ah, hay diferentes paquetes, ¿no? Uno para, eh, eh, para mí solo, el, el de mi esposa y yo, el de mi esposa, el de mi hijo y yo o la familia, todos serían todos en ese caso. Ah... ¿Se puede hacer cambio a este paquete? Eh, amiga, sí. Se puede, ah, se puede haberlo añadido, se puede haberlo comprado o, ¿o no? Puede cancelar o quitar su esposa cualquier tiempo, pero no se puede agregar ningún plan si no es adentro de los treinta días de haber recibido su primer cheque o en temporada de inscripciones abiertas para su compañía. Ok. Suena bien. Eh, en este caso yo, yo la-- yo quisiera confir-- usted me dio toda la información que yo-- yo no me esperaba que yo-- usted me-- como a veces las llamadas son más complicadas y que hablan con otros departamentos, pero usted me dio ta-- toda la información que yo quería saber y de verdad quisiera, eh, chequear algo con mi esposa sobre-- porque también tenemos a un hijo. Eh, ¿hay alguna manera de que uste-- de yo poder volver a hablar con usted, digamos, con-- a través de un número en unos minutos o, o, o tendría que yo llamar para atrás en caso de que yo necesitara unos minutos para hablar con mi esposa? Ah, pues yo no tengo el número directo, pero si usted nos llama así como nos llamó ahorita y pide a Perla, soy la única Perla en la oficina y lo transfieren si estoy disponible. Entiendo. Eh, de, de-- si me, si me permite, eh, estoy, estoy entre tomar, eh, el, el paquete con mi esposa o ella no sabía si iba a ser muy caro con el-- a mi-- con mi hij-- con, con el niño también y quisiera conversar eso y después yo llamaría para atrás, eh, Perla. Ok, estamos aquí hasta las ocho de la noche, tiempo oeste. Ok, eh, muchísimas gracias. Muy, muy amable. Eh, gracias. A usted, que tenga buen día. Bye-bye.

Conversation Format

Speaker speaker_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker_1: Ay, qué hora es. Hola, buenas tardes. Gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto?

Speaker speaker_2: Con Ariel Cueva.

Speaker speaker_1: ¿Y cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Hola. Eh, básicamente, estoy mirando mi cuenta de Benefits in a Card y quisiera... O sea, eh, yo pensaba que no iba a necesitar el, el-- o sea, ningún tipo de, de cobertura médica a través de, de, de, de estos servicios, pero he cambiado mi manera de pensar. Pues, quisiera mirar alguna opción y, y, y, verdad, escoger un paquete de seguro médico, pero ahora me dice, eh, en-- cuando entro a la cuenta, me dice que el enrollment no está disponible. Por favor, llámanos, y, y me da su, su número, básicamente, que ahora no puedo... eh, no puedo apuntarme a ningún seguro en el momento. No sé si me podría ayudar a mirar, ah, mi cuenta.

Speaker speaker_1: Ok. Claro, ah, ¿cómo se llama la agencia donde usted trabaja?

Speaker speaker_2: Eh, se llama Oxford. O-X-F-O-R-D, Oxford. Ah...

Speaker speaker_1: Ok, ¿y los últimos cuatro números de su seguro?

Speaker speaker_2: Ah, doce, dieciocho.

Speaker speaker_1: ¿Sí? ¿Y me regala su dirección y fecha de nacimiento?

Speaker speaker_2: Ah, siete, veintiuno, Bay Street, Anton, Massachusetts, cero, un-- cero, veintiocho... ??????

Speaker speaker_1: No, adelante. ¿Y su fecha de nacimiento?

Speaker speaker_2: Septiembre 9, 1995.

Speaker speaker_1: Okey, ¿tengo su número de teléfono sin ocho, cincuenta y siete, dos, cuarenta y tres, cincuenta y siete, doce?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Okey, ¿y tengo su correo electrónico como arielcuevas1@gmail.com?

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Ok. Sí, de hecho, usted nomás tiene treinta días de haber recibido su primer cheque para inscribirse. Y aquí tenemos que su primer cheque fue el 27 de diciembre. Deja, reviso aquí, el 27 de diciembre y treinta días de sería... sería el 26 de enero. Ah, entonces, usted sí es elegible todavía. Si gusta, yo lo puedo inscribir. ¿Usted sabe en cuáles planes se quiere inscribir hoy?

Speaker speaker_2: Sí, sí, por favor. Eh, aquí tengo... Tenía... Si me permite, tengo un documento abierto que me muestra tres planes y yo quería el básico. Eh, deme un minutito para confirmarle. Nombre... Perdóneme, amor, estoy mirando la información, solo. Pero yo estaba mirando el plan que se llama... Stay Healthy MeLRx.

Speaker speaker_1: Ajá. Ese plan es un plan preventivo, solamente cubre las citas preventivas como su chequeo anual, algunas pruebas de sida, algunas pruebas de cáncer, la diabetes, presión alta. Esos tipos de citas, de exámenes, no le permite ir al doctor ni al merquicia, simplemente son citas preventivas. El único forma que sí podría ver un doctor con esa, ah, plan es por videollamada.

Speaker speaker_2: Ok, so, solamente cubre, como usted me dijo ahora, las visitas, los, los físicos, visitas a-- ah, visitas anuales. Eh, o sea, que, eh, ¿cuáles más cubre? No cubre como visitas que yo pida, que yo le pida al doctor que me ayude. ¿Me puede repetir eso una vez más?

Speaker speaker_1: Los planes que sí cubren ir al doctor en emergencia son los que dice InSure Plus Basic e InSure Plus Enhanced. Esos dos planes son los que tienen cobertura para ir al médico.

Speaker speaker_2: Entiendo. Y... aquí veo que mensualmente, eh... O sea, veo que en, en los detalles muestra como que semanalmente serían-- hay un precio, está el precio mensual, eh, veo el de Ins-Ins-InSure Plus Basic. Eh, ah... O sea, los precios que yo veo aquí, ¿estos precios serían-- serían descontados automáticamente semanalmente, mensualmente o es algo ????

Speaker speaker_1: Es semanalmente.

Speaker speaker_2: ¿Semanalmente? Okey. Suena como que val-- valdría la pena más mirar el, el InSure Plus Basic, porque me da un poco más de, de lu-- de opciones, ¿verdad? Para... Eh... Una preguntita, si yo quisiera añadir a mi esposa al plan, ¿eso es posible?

Speaker speaker_1: Sí. Sí, o, eh, la cobertura, la-- el precio sería un poquito más alto, ah, porque va a agregar a su esposa, pero sí se puede.

Speaker speaker_2: Ok. Eh, en su opinión, si uste-- perdonen que me gusta hacer tantas preguntas, pero ¿cómo te ve como en-entre estos tres planes, el Stay Healthy, In-Sure Plus Basic, InSure Plus Enhanced? Como, ¿tú te ve como, okay, esto es lo que conviene del, del Basic, del Plus Basic y del Plus Enhanced? Yo estoy mirando los detalles, pero solo quería escuchar su opinión ahí.

Speaker speaker_1: Ah, es que yo no estoy permitida a dar ni surgencias ni o-- ni opinión en cuál es mejor.

Speaker speaker_2: Ok. ¿Y la diferencia? Por ejemplo, usted me explicó que por-por lo menos sí podemos hablar de la diferencia entre el más barata-- el más barato que sería el Stay Healthy, ese no me cubre, ah, pue-- el, el, emergencia, no me cubre... Eh, dice daily hospital co-consignment, no sé qué significa esto honestamente, pero... Eh...

Speaker speaker_1: La diferencia entre los, los Insure Plans, los planes que dicen InSure Plus, eso es la ca-- es el cantidad de dólares que cubre en cada servicio. Incluso hay un-- algunos servicios que en el InSure Plus Enhanced tiene coberturas donde el InSure Plus Basic no lo tiene.

Speaker speaker_2: Entiendo. Sí, me gustaría, eh, me gustaría el, el básico, el InSure Plus Basic. Eh...

Speaker speaker_1: ¿Para usted y su esposo o para usted nada más?

Speaker speaker_2: En este caso, eh, déjeme ver. ¿Cuánto cuesta? Para mí y mi esposa, para mí y mi esposa, sí.

Speaker speaker_1: Ok, ¿algún otro plan como dental, visión, discapacidad a corto plazo, algo así?

Speaker speaker_2: Ah... El plan dental, eh, me gustaría el plan dental también, eh, déjeme ver. Eh...

Speaker speaker_1: ¿Para ambos?

Speaker speaker_2: Sí, para ambos.

Speaker speaker_1: ¿Algo más?

Speaker speaker_2: Ah, pequeña pregunta. Eh... Yo noté que hay un descuento- no sé si es un descuento o, o es cosa mía. Yo veo que aquí dice... Oh, que-- ya entendí. Si no-- si yo quisiera añadir a mi hijo, ah, hay diferentes paquetes, ¿no? Uno para, eh, eh, para mí solo, el, el de mi esposa y yo, el de mi esposa, el de mi hijo y yo o la familia, todos serían todos en ese caso. Ah... ¿Se puede hacer cambio a este paquete? Eh, amiga, sí. Se puede, ah, se puede haberlo añadido, se puede haberlo comprado o, ¿o no?

Speaker speaker_1: Puede cancelar o quitar su esposa cualquier tiempo, pero no se puede agregar ningún plan si no es adentro de los treinta días de haber recibido su primer cheque o en temporada de inscripciones abiertas para su compañía.

Speaker speaker_2: Ok. Suena bien. Eh, en este caso yo, yo la-- yo quisiera confirmar-- usted me dio toda la información que yo-- yo no me esperaba que yo-- usted me-- como a veces las llamadas son más complicadas y que hablan con otros departamentos, pero usted me dio toda la información que yo quería saber y de verdad quisiera, eh, chequear algo con mi esposa sobre-- porque también tenemos a un hijo. Eh, ¿hay alguna manera de que usted-- de yo poder volver a hablar con usted, digamos, con-- a través de un número en unos minutos o, o, o tendría que yo llamar para atrás en caso de que yo necesitara unos minutos para hablar con mi esposa?

Speaker speaker_1: Ah, pues yo no tengo el número directo, pero si usted nos llama así como nos llamó ahorita y pide a Perla, soy la única Perla en la oficina y lo transfieren si estoy disponible.

Speaker speaker_2: Entiendo. Eh, de, de-- si me, si me permite, eh, estoy, estoy entre tomar, eh, el, el paquete con mi esposa o ella no sabía si iba a ser muy caro con el-- a mi-- con mi

hij-- con, con el niño también y quisiera conversar eso y después yo llamaría para atrás, eh, Perla.

Speaker speaker_1: Ok, estamos aquí hasta las ocho de la noche, tiempo oeste.

Speaker speaker_2: Ok, eh, muchísimas gracias. Muy, muy amable. Eh, gracias.

Speaker speaker_1: A usted, que tenga buen día.

Speaker speaker_2: Bye-bye.