

Transcript: Pearl

Rojas-6180591580004352-6433584229433344

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, buenos días, gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto? Eh, con Heidi Almanzar. ¿Y cómo la puedo ayudar? Eh, sí, yo estoy llamando porque yo trabajo para Resources, Resources y hace un mes yo apliqué para tener este beneficio de... este médico y no sé qué ha pasado porque no he recibido, pues nada en el, en el correo. No sé si, si tendría que volverlo a hacer con ustedes o no sé, porque- No se preocupe, yo puedo revisar ahí. Sí, no se preocupe. ¿Cuáles son los últimos cuatro números de su seguro? Eh, tres, siete, siete, seis. ¿Y su dirección y fecha de nacimiento? Eeeh. El-- A cuarenta y nueve, diez Hoger Boulevard, apartamento dos a Greensboro, Norte de Carolina, eh, dos, siete, cuatro, cero, siete. Y mi fecha de nacimiento es cero, dos, cero, uno, del sesenta y uno. Número de teléfono siendo tres, tres, seis, cinco, diecisiete, noventa y nueve, catorce. Sí. Y tengo su número-- perdón, su correo electrónico como heidi.almas-- manzar arroba yahoo punto com. Sí, exactamente. Okey. Okey, lo que pasó aquí es que nosotros, perdón, nosotros en noviembre recibimos dos formularios de inscripción, uno donde decliné-- uno donde dijo que no quería la cobertura y otra donde sí escogió algunos planes. Como los dos estaban, ah, con la misma fecha y no habían un-- la hora en cuando se firmó la hoja ni nada de eso, le llamamos a usted y dejamos un, un correo de voz avisando que se tenía que llamar para aclarar si quería la aseguranza o no. Ah, nunca nos devolvío él la llamada, pero ahorita su compañía está de inscripciones abiertas, entonces podemos inscribir la hora y tarda entre más o menos una o dos semanas para que empiecen a hacer las deducciones. Oh, perfecto, está bien. Yo no sé, lo que pasa es que aquí me llama mucha gente con cara que me inscriba y todo eso. ¿Sabe? Que a veces de-- llamadas así. Ajá. Entonces, yo pues como yo-- pero qué raro, yo no sé, yo me inscribí en un plan que era de quince, pero yo nunca decliné, yo acepté todo eso, no sé qué pasó. No. Sí, no estoy segura porque hay dos formularios, una donde dijo que no quería la aseguranza y otra donde sí escogió varios planes. Pero como no había horario en ninguno de los dos, ah, formularios, no podíamos decir que si lo quería ni no lo quería. Ah, pero de todos modos, como le digo, ahorita sí se puede ir a inscribir todavía y lo puedo hacer por teléfono si usted deseara. Oh, perfecto. Sí, porque realmente entonces quisiera saber cuál es el plan para-- porque realmente necesito para ir al oculista y el dentista y todo. Ok, hay un plan de visión. Ok, esos planes son todos separados. El plan dental vale tres dólares con treinta y ocho centavos a la semana y el plan de visión vale un dólar con noventa y nueve centavos a la semana para usted nada más. Ok. ¿Quiere algún plan médico? Ajá, sí. Ah, me estaba diciendo que escogió usted un plan que vale quince dólares. Eh, hay dos planes que valen más o menos quince dólares. Ajá. Uno que es- Bueno, yo no sé cuál es el mejor, que digo que cubra un poquito más cuando uno va al doctor y a la emergencia o algo así. Ok, ah, permítame. El que cubre más en cuestión de dólares, ah, en

un plan médico es el que se llama VIP Classic. Ese plan vale dieciocho dólares con cincuenta y cinco centavos a la semana. Ah, pero si le pa-- si paga un poquito más que el plan básico, ah, que vale quince. Y el plan básico que, que paga quince, ¿cuán-- qué, qué es lo que...? ¿Cuánto paga a las visitas del médico y todo eso? Pongamos. A lo-- a la oficina del médico le cubre cincuenta dólares al día por cuatro visitas al año. Por cuatro visitas al año. Pues póngame el de dieciocho, por favor. Ok, entonces es el VIP Classic Dental Vision. ¿Algún otro plan? No, solo lo de ir al doctor, y... ¿Y qué, qué, qué es? ¿Blue Cross, Blue Shield o qué es? Ah, es American Public Life. ¿Esto es aceptado en mos-- en, en, en muchos de los doctores o, o no? Ah, no sabré decirle porque nos-- ah... cada local es diferente, pero cuando usted reciba su tarjeta va a ver un número ahí que dice busca un proveedor, find a provider, y ahí puede ver una lista. Le van a decir una lista de oficinas que aceptan la aseguranza. Oh, ok, está bien. Con esos- ¿Y cuál es la nueva? Con esos decídanos- Adelante. Dale. Siga, siga, perdón. Ah, las deducciones semanalmente serían de veintitrés dólares con noventa y dos centavos. Sí, está bien. Tarda entre una o dos semanas para que la agencia empiece a hacer las deducciones. Ya que usted vea la primera deducción, al próximo lunes está activa, y al fin de esa semana le llegará su tarjeta dental. Y visión en-- a su casa y el médico llega- A su correo electrónico. Ok, perfecto. Eh, ¿qué le iba a decir? ¿Lo del médico llega al cone-- eh, correo electrónico o da todas las tarifas? Perdón. Nomás el med-- el médico llega al correo electrónico, pero cuando usted ve la primera resección, ah, ah, al próximo lunes usted puede llamar y podemos mandar a que le llegue uno a su casa, si gusta. Sí, yo quisiera que me manden uno a la casa. Sí, nomás tuviera que esperar a ver la primera resección y nomás llamarnos el, el próximo lunes. Ok, perfecto. Entonces, este, pongamos, yo... Pues yo voy a una de esto de la pierna, que es doctor privado, eso, ¿cuánto ellos pagarían por, por...? Tú sabes, cada vez que voy. Ahm... Que es, pongamos, doctores privados, como ir a ver las piernas, dolores de piernas o algo así, ¿que cuánto pagarían ellos? Eh, pongamos, el, el seguro. Ajá. Ahm, no me especifica doctores especializadas, pero yo la puedo transferir a la aseguradora y ahí le pueden explicar más bien los coberturas. Ok. Y- ¿Tiene alguna otra pregunta? No, este, parte de, de Resources no pagan algo ellos? Ah, no, ellos no contribuyen con el, el precio de los planes. No, ok. Pues está bien. Entonces, este, eso es lo-- el mejor que hay, ¿verdad? Eso es lo mejor que hay. Sí, el que cubre más. Ok, pues perfecto. Entonces, este, qué bueno que llamé a la agencia, porque es que, ¿qué pasa? En el libro de beneficios, cuando fui a buscar el trabajo, yo llamaba a ese número y siempre era en diferente departamento que me mandaba y nunca pude localizarlo. Cuando la muchacha me dio este número y gracias a Dios salió directo a ustedes. Sí, es lo bueno, porque ahorita están en temporada de descripciones abiertos y se pueden hacer todos los cambios y, y eso. Ah, qué bueno. Pues entonces, este, muchas gracias entonces. Ya, ya me siento mejor porque- Digo, pero qué-- qué raro que no había recibido nada, digo yo. :Sí, no, sí, está bien llamar a la asegura-- al- ¿Gusta que la transfiera a la aseguradora para que le pregunte sobre los especialistas? Este, deme el, el número, por favor, porque así cuando me llegue. Ok. Entonces, este, entonces así yo puedo, pues, directo llamarlos. Ok, ¿es ochocientos? Ok. Sí, ochocientos... Dos cincuenta y seis... Sí. Ochenta y seis cero seis. Ok, pues está bien. Muchas gracias. Esto es para... ¿Cómo es que se llama el departamento? Es American Public Life. APL. Ok, perfecto. Pues muchas gracias y muy amable. Gracias. A usted, que tenga buen día. Ok, igual.

Conversation Format

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

Speaker speaker_1: Hola, buenos días, gracias por llamar a Benefits in a Card. Mi nombre es Perla. ¿Con quién tengo el gusto?

Speaker speaker_2: Eh, con Heidi Almanzar.

Speaker speaker_1: ¿Y cómo la puedo ayudar?

Speaker speaker_2: Eh, sí, yo estoy llamando porque yo trabajo para Resources, Resources y hace un mes yo apliqué para tener este beneficio de... este médico y no sé qué ha pasado porque no he recibido, pues nada en el, en el correo. No sé si, si tendría que volverlo a hacer con ustedes o no sé, porque-

Speaker speaker_1: No se preocupe, yo puedo revisar ahí. Sí, no se preocupe. ¿Cuáles son los últimos cuatro números de su seguro?

Speaker speaker_2: Eh, tres, siete, siete, seis.

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

Speaker speaker_2: Eeeh. El-- A cuarenta y nueve, diez Hoger Boulevard, apartamento dos a Greensboro, Norte de Carolina, eh, dos, siete, cuatro, cero, siete. Y mi fecha de nacimiento es cero, dos, cero, uno, del sesenta y uno .

Speaker speaker_1: Número de teléfono siendo tres, tres, seis, cinco, diecisiete, noventa y nueve, catorce.

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Y tengo su número-- perdón, su correo electrónico como heidi.almanzar arroba yahoo punto com.

Speaker speaker_2: Sí, exactamente.

Speaker speaker_1: Okey. Okey, lo que pasó aquí es que nosotros , perdón, nosotros en noviembre recibimos dos formularios de inscripción, uno donde declinó-- uno donde dijo que no quería la cobertura y otra donde sí escogió algunos planes. Como los dos estaban, ah, con la misma fecha y no habían un-- la hora en cuando se firmó la hoja ni nada de eso, le llamamos a usted y dejamos un, un correo de voz avisando que se tenía que llamar para aclarar si quería la aseguranza o no. Ah, nunca nos devolvió él la llamada, pero ahorita su compañía está de inscripciones abiertas, entonces podemos inscribir la hora y tarda entre más o menos una o dos semanas para que empiecen a hacer las deducciones.

Speaker speaker_2: Oh, perfecto, está bien. Yo no sé, lo que pasa es que aquí me llama mucha gente con cara que me inscriba y todo eso. ¿Sabe? Que a veces de-- llamadas así.

Speaker speaker_1: Ajá.

Speaker speaker_2: Entonces, yo pues como yo-- pero qué raro, yo no sé, yo me inscribí en un plan que era de quince, pero yo nunca decliné, yo acepté todo eso, no sé qué pasó. No.

Speaker speaker_1: Sí, no estoy segura porque hay dos formularios, una donde dijo que no quería la aseguranza y otra donde sí escogió varios planes. Pero como no había horario en ninguno de los dos, ah, formularios, no podíamos decir que si lo quería ni no lo quería. Ah, pero de todos modos, como le digo, ahorita sí se puede ir a inscribir todavía y lo puedo hacer por teléfono si usted deseara.

Speaker speaker_2: Oh, perfecto. Sí, porque realmente entonces quisiera saber cuál es el plan para-- porque realmente necesito-- lo necesito para ir al oculista y el dentista y todo.

Speaker speaker_1: Ok, hay un plan de visión. Ok, esos planes son todos separados. El plan dental vale tres dólares con treinta y ocho centavos a la semana y el plan de visión vale un dólar con noventa y nueve centavos a la semana para usted nada más.

Speaker speaker_2: Ok.

Speaker speaker_1: ¿Quiere algún plan médico?

Speaker speaker_2: Ajá, sí.

Speaker speaker_1: Ah, me estaba diciendo que escogió usted un plan que vale quince dólares. Eh, hay dos planes que valen más o menos quince dólares.

Speaker speaker_2: Ajá.

Speaker speaker_1: Uno que es-

Speaker speaker_2: Bueno, yo no sé cuál es el mejor, que digo que cubra un poquito más cuando uno va al doctor y a la emergencia o algo así.

Speaker speaker_1: Ok, ah, permítame. El que cubre más en cuestión de dólares, ah, en un plan médico es el que se llama VIP Classic. Ese plan vale dieciocho dólares con cincuenta y cinco centavos a la semana. Ah, pero si le pa-- si paga un poquito más que el plan básico, ah, que vale quince.

Speaker speaker_2: Y el plan básico que, que paga quince, ¿cuán-- qué, qué es lo que...? ¿Cuánto paga a las visitas del médico y todo eso? Pongamos.

Speaker speaker_1: A lo-- a la oficina del médico le cubre cincuenta dólares al día por cuatro visitas al año.

Speaker speaker_2: Por cuatro visitas al año. Pues póngame el de dieciocho, por favor.

Speaker speaker_1: Ok, entonces es el VIP Classic Dental Vision. ¿Algún otro plan?

Speaker speaker_2: No, solo lo de ir al doctor, y... ¿Y qué, qué, qué es? ¿Blue Cross, Blue Shield o qué es?

Speaker speaker_1: Ah, es American Public Life.

Speaker speaker_2: ¿Esto es aceptado en mos-- en, en, en muchos de los doctores o, o no?

Speaker speaker_1: Ah, no sabré decirle porque nos-- ah... cada local es diferente, pero cuando usted reciba su tarjeta va a ver un número ahí que dice busca un proveedor, find a provider, y ahí puede ver una lista. Le van a decir una lista de oficinas que aceptan la aseguranza.

Speaker speaker_2: Oh, ok, está bien.

Speaker speaker_1: Con esos-

Speaker speaker_2: ¿Y cuál es la nueva?

Speaker speaker_1: Con esos decídanos- Adelante. Dale.

Speaker speaker_2: Siga, siga, perdón.

Speaker speaker_1: Ah, las deducciones semanalmente serían de veintitrés dólares con noventa y dos centavos.

Speaker speaker_2: Sí, está bien.

Speaker speaker_1: Tarda entre una o dos semanas para que la agencia empiece a hacer las deducciones. Ya que usted vea la primera deducción, al próximo lunes está activa, y al fin de esa semana le llegará su tarjeta dental. Y visión en-- a su casa y el médico llega- A su correo electrónico.

Speaker speaker_2: Ok, perfecto. Eh, ¿qué le iba a decir? ¿Lo del médico llega al cone-- eh, correo electrónico o da todas las tarifas? Perdón.

Speaker speaker_1: Nomás el med-- el médico llega al correo electrónico, pero cuando usted ve la primera resección, ah, ah, al próximo lunes usted puede llamar y podemos mandar a que le llegue uno a su casa, si gusta.

Speaker speaker_2: Sí, yo quisiera que me manden uno a la casa .

Speaker speaker_1: Sí, nomás tuviera que esperar a ver la primera resección y nomás llamarnos el, el próximo lunes.

Speaker speaker_2: Ok, perfecto. Entonces, este, pongamos, yo... Pues yo voy a una de esto de la pierna, que es doctor privado, eso, ¿cuánto ellos pagarían por, por...? Tú sabes, cada vez que voy.

Speaker speaker_1: Ahm...

Speaker speaker_2: Que es, pongamos, doctores privados, como ir a ver las piernas, dolores de piernas o algo así, ¿que cuánto pagarían ellos? Eh, pongamos, el, el seguro.

Speaker speaker_1: Ajá. Ahm, no me especifica doctores especializadas, pero yo la puedo transferir a la aseguradora y ahí le pueden explicar más bien los coberturas.

Speaker speaker_2: Ok. Y-

Speaker speaker_1: ¿Tiene alguna otra pregunta?

Speaker speaker_2: No, este, parte de, de Resources no pagan algo ellos?

Speaker speaker_1: Ah, no, ellos no contribuyen con el, el precio de los planes.

Speaker speaker_2: No, ok. Pues está bien. Entonces, este, eso es lo-- el mejor que hay, ¿verdad? Eso es lo mejor que hay.

Speaker speaker_1: Sí, el que cubre más.

Speaker speaker_2: Ok, pues perfecto. Entonces, este, qué bueno que llamé a la agencia, porque es que, ¿qué pasa? En el libro de beneficios, cuando fui a buscar el trabajo, yo llamaba a ese número y siempre era en diferente departamento que me mandaba y nunca pude localizarlo. Cuando la muchacha me dio este número y gracias a Dios salió directo a ustedes.

Speaker speaker_1: Sí, es lo bueno, porque ahorita están en temporada de descripciones abiertos y se pueden hacer todos los cambios y, y eso.

Speaker speaker_2: Ah, qué bueno. Pues entonces, este, muchas gracias entonces. Ya, ya me siento mejor porque- Digo, pero qué-- qué raro que no había recibido nada, digo yo. :Sí, no, sí, está bien llamar a la asegura-- al-

Speaker speaker_1: ¿Gusta que la transfiera a la aseguradora para que le pregunte sobre los especialistas?

Speaker speaker_2: Este, deme el, el número, por favor, porque así cuando me llegue.

Speaker speaker_1: Ok.

Speaker speaker_2: Entonces, este, entonces así yo puedo, pues, directo llamarlos.

Speaker speaker_1: Ok, ¿es ochocientos? Ok.

Speaker speaker_2: Sí, ochocientos...

Speaker speaker_1: Dos cincuenta y seis...

Speaker speaker_2: Sí.

Speaker speaker_1: Ochenta y seis cero seis.

Speaker speaker_2: Ok, pues está bien. Muchas gracias. Esto es para... ¿Cómo es que se llama el departamento?

Speaker speaker_1: Es American Public Life. APL.

Speaker speaker_2: Ok, perfecto. Pues muchas gracias y muy amable. Gracias.

Speaker speaker_1: A usted, que tenga buen día.

Speaker speaker_2: Ok, igual.