

# **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 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 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 neci-- lo 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 transfiere 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.almas--manzar 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 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.

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 desea.

Speaker speaker\_2: Oh, perfecto. Sí, porque realmente entonces quisiera saber cuál es el plan para-- porque realmente neci-- 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.