

## Transcript: Sara

**Marulanda-4955205227167744-6266185945104384**

### Full Transcript

Gracias por comuni-- gracias por comunicarse con Benefits in a Card. Buenos días. ¿Aló? Buenos días. ¿Con quién tengo el gusto? Mi amor, mi nombre es Jorge Calleja. Hola, señor Calleja, buenos días, ¿cómo le puedo ayudar? Yo trabajo para SSP, ¿okay? Y me llegó la información del seguro y quería pedir información sobre... sobre los planes. Con gusto. No sé si tú me podrías ayudar con eso. SS-- SS... ¿SSI? SSP. Eeeh... Superior Skill Traits. Okay, deme un ... por favor. Super Skill Traits. Ok, ¿me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ubicarlo en el sistema? Cuatro, uno, nueve, uno. Ok. ¿Cuánto hace que empieza a trabajar con ellos? Desde diciembre. Ok, señor Calleja, y por cuestiones de seguridad, ¿me verifica...? Bueno, no, en realidad no, necesito que me verifique su número de seguro social porque no tengo ningún otro dato suyo aquí en el sistema, solo el número. Okay. Me puede verificar su número de seguro social, por favor? Pero ¿completo? Sí, señor. Sí, es solo para saber que tengo la cuenta correcta, porque como apenas están en transición su compañía, no han puesto ninguna de la información, solo el, el número del social. Solo necesito saber que tengo la cuenta correcta aquí en mi pantalla. Pero usualmente no doy esa información por teléfono, mi amor. Decir, déjame llamar otra vez para la compañía y indicarle que ustedes me están pidiendo el social completo. Sí, eh, yo le voy a explicar de una vez para que le pueda decir a la compañía. Su compañía apenas está haciendo la transición con nosotros desde el administrador anterior ... médico. Como apenas está haciendo la transición, la información, la única información que me aparece aquí es su nombre, fecha de nacimiento y el número de seguro social. Tengo que verificar dos cosas para saber que esté en la cuenta correcta, que son la fecha de nacimiento y la dirección. Al no tener dirección, necesito el número de seguro social. Yo le entiendo completamente que no se sienta cómodo dándome el número de seguro social. Si quiere, con mucho gusto, yo... Es que ni siquiera tengo correo electrónico. Eh, yo solo he podido explicado por aquí cosas generales. Eh, no le puedo decir nada pertinente a su cuenta exactamente. Y ya cuando usted se comunice con su compañía, que le digan que está bien que nos dé el social o que nos llenen la información de dirección y, y, ni teléfono- No tenemos teléfono, ni correo electrónico ni nada, nos puede volver a llamar como quiera. Perfecto. Bueno, entonces- Ahora, información general. Yo necesito-- ustedes cubren, por darme un ejemplo, si yo quiero solamente dental y visión, ¿puedo tomarse solamente dental y visión? Sí, señor. El plan dental, ¿es para usted solamente o alguien más en la familia? No, pero solo para mí. Ok, mire, el plan de dental para usted solamente vale cinco dólares con cuarenta centavos. Si va para una visita preventiva como, digamos, la limpieza, le cubre el cien por ciento. Si va para una extracción básica que no sea quirúrgica, una restauración básica, o sea, como una calza, eh, radiografías, cosas así, le cubre ochenta por ciento después de cincuenta dólares de deducible. El máximo que cumple-- que cubre al año son setecientos cincuenta dólares, pero no cubre tratamientos

mayores como caja de dientes, eh, frenillos, eh, tratamiento de conducto, coronas, esos no los cubre. Y el de visión le vale dos dólares con cuarenta y dos centavos. El copago para el examen de la vista son diez dólares. Copago para los lentes y los marcos son veinticinco dólares y el copago para el montaje... Ay, nada de copago para el montaje de... Montaje de lentes de contacto. Y le dan un subsidio para los marcos de ciento treinta dólares. Perfecto. Déjeme llamarlos entonces. Sí, claro. ¿Tiene tiempo de espera dental? ¿Dental tiene tiempo de espera? Ah, usted tiene... Bueno, todos los empleados de su compañía tienen hasta... Ah, no, el dental no tiene tiempo de espera como para poder activarlo. No. Mire, una vez su cobertura venga a ser activa, inmediatamente puede hacerse el... el... puede usar el seguro. Tiene que ser la opción de él la activa. Y le digo, ustedes tienen para inscribirse, tiene hasta el... treinta de mayo por teléfono y primero de junio online. Otra pregunta: ¿las consultas en dental son gratis o tienen algún costo? No, ellos... Usted, por ejemplo, si va a ir a una, a la primera consulta, que es la limpieza, me imagino, esas se la cubren completamente. Pero, eh, para lo otro le cubre ochenta por ciento de... de cobertura para las extracciones... Por ejemplo, si yo tengo un dolor... Sí, si yo tengo un dolor de muela, ¿okay? Y necesito, eh, ir a una consulta dental, obviamente, ¿eso pide la primera consulta de limpieza y ellos a mí me hacen la...? Bueno, yo no sé cómo trabajarán los, los... Eso depende del, del, del odontólogo, de la oficina del odontólogo. Si cada uno tiene diferentes requerimientos, diferentes formas de trabajar, ahí sí no, no le puedo ayudar. No sé cómo, cómo trabajarán ellos eso. Por eso, porque uno usualmente en la consulta de limpieza... Limpieza es limpieza, consulta es consulta, ¿cierto? Por eso le digo, eso depende de cada oficina dental, cada uno de ellos dirá. Sí, señor. Cada uno de ellos dirá que incluye en la primera cita o... No sé cómo... Y otra pregunta: ¿cómo se llama este seguro? El A-- eh... APL. A-P-L, APL, American Public Life. American Public Life. Sí, señor. APL. APL. Mm-hm. APL. Ame... American Public Life. Okay. Listo. Muchas gracias, amor. Bueno, señor, con muchísimo gusto, pues que tenga un buen día y gracias por comunicarse con Benefits in a Card. Hasta luego, cuídate, gracias. Que esté muy bien, con gusto. Bye. Bye.

## Conversation Format

Speaker speaker\_1: Gracias por comuni-- gracias por comunicarse con Benefits in a Card.

Speaker speaker\_2: Buenos días.

Speaker speaker\_3: ¿Aló?

Speaker speaker\_1: Buenos días. ¿Con quién tengo el gusto?

Speaker speaker\_2: Mi amor, mi nombre es Jorge Calleja.

Speaker speaker\_1: Hola, señor Calleja, buenos días, ¿cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Yo trabajo para SSP, ¿okay? Y me llegó la información del seguro y quería pedir información sobre... sobre los planes.

Speaker speaker\_1: Con gusto.

Speaker speaker\_2: No sé si tú me podrías ayudar con eso.

Speaker speaker\_1: SS-- SS... ¿SSI?

Speaker speaker\_2: SSP. Eeeh... Superior Skill Traits.

Speaker speaker\_1: Okay, deme un ... por favor. Super Skill Traits. Ok, ¿me regala, por favor, los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ubicarlo en el sistema?

Speaker speaker\_2: Cuatro, uno, nueve, uno.

Speaker speaker\_1: Ok. ¿Cuánto hace que empieza a trabajar con ellos?

Speaker speaker\_2: Desde diciembre.

Speaker speaker\_1: Ok, señor Calleja, y por cuestiones de seguridad, ¿me verifica...? Bueno, no, en realidad no, necesito que me verifique su número de seguro social porque no tengo ningún otro dato suyo aquí en el sistema, solo el número.

Speaker speaker\_2: Okay.

Speaker speaker\_1: Me puede verificar su número de seguro social, por favor?

Speaker speaker\_2: Pero ¿completo?

Speaker speaker\_1: Sí, señor. Sí, es solo para saber que tengo la cuenta correcta, porque como apenas están en transición su compañía, no han puesto ninguna de la información, solo el, el número del social. Solo necesito saber que tengo la cuenta correcta aquí en mi pantalla.

Speaker speaker\_2: Pero usualmente no doy esa información por teléfono, mi amor. Decir, déjame llamar otra vez para la compañía y indicarle que ustedes me están pidiendo el social completo.

Speaker speaker\_1: Sí, eh, yo le voy a explicar de una vez para que le pueda decir a la compañía. Su compañía apenas está haciendo la transición con nosotros desde el administrador anterior ... médico. Como apenas está haciendo la transición, la información, la única información que me aparece aquí es su nombre, fecha de nacimiento y el número de seguro social. Tengo que verificar dos cosas para saber que esté en la cuenta correcta, que son la fecha de nacimiento y la dirección. Al no tener dirección, necesito el número de seguro social. Yo le entiendo completamente que no se sienta cómodo dándome el número de seguro social. Si quiere, con mucho gusto, yo... Es que ni siquiera tengo correo electrónico. Eh, yo solo he podido explicado por aquí cosas generales. Eh, no le puedo decir nada pertinente a su cuenta exactamente. Y ya cuando usted se comuniqué con su compañía, que le digan que está bien que nos dé el social o que nos llenen la información de dirección y, y, ni teléfono- No tenemos teléfono, ni correo electrónico ni nada, nos puede volver a llamar como quiera.

Speaker speaker\_2: Perfecto.

Speaker speaker\_1: Bueno, entonces-

Speaker speaker\_2: Ahora, información general. Yo necesito-- ustedes cubren, por darme un ejemplo, si yo quiero solamente dental y visión, ¿puedo tomarse solamente dental y visión?

Speaker speaker\_1: Sí, señor. El plan dental, ¿es para usted solamente o alguien más en la familia?

Speaker speaker\_2: No, pero solo para mí.

Speaker speaker\_1: Ok, mire, el plan de dental para usted solamente vale cinco dólares con cuarenta centavos. Si va para una visita preventiva como, digamos, la limpieza, le cubre el cien por ciento. Si va para una extracción básica que no sea quirúrgica, una restauración básica, o sea, como una calza, eh, radiografías, cosas así, le cubre ochenta por ciento después de cincuenta dólares de deducible. El máximo que cumple-- que cubre al año son setecientos cincuenta dólares, pero no cubre tratamientos mayores como caja de dientes, eh, frenillos, eh, tratamiento de conducto, coronas, esos no los cubre. Y el de visión le vale dos dólares con cuarenta y dos centavos. El copago para el examen de la vista son diez dólares. Copago para los lentes y los marcos son veinticinco dólares y el copago para el montaje... Ay, nada de copago para el montaje de... Montaje de lentes de contacto. Y le dan un subsidio para los marcos de ciento treinta dólares.

Speaker speaker\_2: Perfecto. Déjeme llamarlos entonces.

Speaker speaker\_1: Sí, claro.

Speaker speaker\_2: ¿Tiene tiempo de espera dental? ¿Dental tiene tiempo de espera?

Speaker speaker\_1: Ah, usted tiene... Bueno, todos los empleados de su compañía tienen hasta... Ah, no, el dental no tiene tiempo de espera como para poder activarlo. No. Mire, una vez su cobertura venga a ser activa, inmediatamente puede hacerse el... el... puede usar el seguro. Tiene que ser la opción de él la activa. Y le digo, ustedes tienen para inscribirse, tiene hasta el... treinta de mayo por teléfono y primero de junio online.

Speaker speaker\_2: Otra pregunta: ¿las consultas en dental son gratis o tienen algún costo?

Speaker speaker\_1: No, ellos... Usted, por ejemplo, si va a ir a una, a la primera consulta, que es la limpieza, me imagino, esas se la cubren completamente. Pero, eh, para lo otro le cubre ochenta por ciento de... de cobertura para las extracciones...

Speaker speaker\_2: Por ejemplo, si yo tengo un dolor... Si, si yo tengo un dolor de muela, ¿okay? Y necesito, eh, ir a una consulta dental, obviamente, ¿eso pide la primera consulta de limpieza y ellos a mí me hacen la...?

Speaker speaker\_1: Bueno, yo no sé cómo trabajarán los, los... Eso depende del, del, del odontólogo, de la oficina del odontólogo. Si cada uno tiene diferentes requerimientos, diferentes formas de trabajar, ahí sí no, no le puedo ayudar. No sé cómo, cómo trabajarán ellos eso.

Speaker speaker\_2: Por eso, porque uno usualmente en la consulta de limpieza... Limpieza es limpieza, consulta es consulta, ¿cierto?

Speaker speaker\_1: Por eso le digo, eso depende de cada oficina dental, cada uno de ellos dirá. Sí, señor. Cada uno de ellos dirá que incluye en la primera cita o... No sé cómo...

Speaker speaker\_2: Y otra pregunta: ¿cómo se llama este seguro?

Speaker speaker\_1: El A-- eh... APL. A-P-L, APL, American Public Life.

Speaker speaker\_2: American Public Life.

Speaker speaker\_1: Sí, señor. APL.

Speaker speaker\_2: APL.

Speaker speaker\_1: Mm-hm.

Speaker speaker\_2: APL. Ame... American Public Life. Okay. Listo. Muchas gracias, amor.

Speaker speaker\_1: Bueno, señor, con muchísimo gusto, pues que tenga un buen día y gracias por comunicarse con Benefits in a Card.

Speaker speaker\_2: Hasta luego, cuídate, gracias.

Speaker speaker\_1: Que esté muy bien, con gusto. Bye.

Speaker speaker\_2: Bye.