

## Transcript: Sara

**Marulanda-5604798551244800-4641906075058176**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Gracias por comunicarse con Benefits sin ECA. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor? Rosaimery Feliciano. Hola, señora Feliciano. Buenas tardes. ¿Cómo le puedo ayudar? Sí, estoy llamando porque, eh, tengo este plan hace ya varios meses, pero no he podido conseguir que me envíen la tarjeta para poder utilizarla. Ok, permítame, yo le ayudo con eso. Eh, me regala, por favor, el nombre de la agencia con la que trabaja y los últimos cuatro dígitos de su seguro social, por favor. Sí, es Allegiant Staffing y el... son tres, tres, seis, nueve. Tres, tres, seis, nueve me dice, ¿verdad? Sí. Ok, deme un momento, por favor. Usted me dijo Allegiant, ¿verdad? Sí. No Alliance. No, Allegiant. Ok, deme un momento, por favor. ¿Feliciano Vélez me dijo? Sí. Sí, Feliciano Vélez. Rosaimery Feliciano Vélez. Y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento. La fecha de nacimiento es 1ro de abril de 1973. Eh, la dirección en Alabama es 1321 Tower View Street Southwest, eh, apartamento seis, cero, dos. Eso es Decatur, Alabama. Ok, tenemos otra dirección. ¿Será que se ha mudado? Sí, antes era... 2500 Spring Avenue Southwest, apartamento uno, nueve, tres. No, tampoco tenemos esa. ¿Tampoco? Em... Es que no sé si entonces me dieron la de Puerto Rico. Está bien. No, no se preocupe. Si quiere me puede solo verificar su número de seguro social completo y con eso ya la cambiamos. Sí, cinco, ocho, tres, nueve, cinco, tres, tres, seis, nueve. Muchas gracias. Ok. Ahora sí le pido por favor me regale la dirección nueva. Yo la pongo aquí y ya no-- así no le vuelven a preguntar por el número de seguro social. Es, eh... 1321 Tower View Street Southwest. ¿Trece veintiuno South qué, qué, qué? Tower View Street. Tower View. Tower, sí. De torre. Power o Tower View. Tower View, sí. Tower View. ¿Y todo pegado? Sí, todo junto. Eh... Street Southwest. Ajá. Ok. Apartamento seis, cero, dos. Eso es Decatur, Alabama. Treinta y seis, cero, uno. Ok... Treinta y seis, seis, cero, uno. Seis, cero, uno. Treinta y seis, cero, uno. Ok, pero entonces ahí me falta un número. Treinta y seis... Son cinco. Pero creo que son... Déjame ver dónde. Era treinta y cinco, seis, cero, uno. Treinta y cinco, seis, cero, uno. Sí. Ok, sí. Ok, tenemos uno, tres, dos, uno Tower View Street Southwest, apartamento seis, cero, dos, Decatur, Alabama, tres, cinco, seis, cero, uno. ¿Correcto? Sí, sí. Bueno. ¿Y su correo electrónico es rosaurafeliciano8@gmail.com? ¿Y su teléfono es 787 298 1338? Sí. Bueno, muchas gracias. Ya lo pusimos al día. Sí. Tengo otra pregunta. Dígame. Porque... ay, que cuando me suscribí al plan, eh, pues la tarjeta nunca llegó y tuve que hacer algunas visitas al hospital y entonces quería saber si de alguna manera hay alguna documentación que yo pueda llevar al hospital que demuestre que en ese tiempo yo tenía entonces ese plan de salud. Mmm, claro. ¿Usted le puede mostrar la tarjeta? Esa es más que la prueba. Eh, si usted necesita que le cubran las visitas anteriores o bueno, lo que el seguro cubre de- Ajam. Le corresponde al seguro con respecto a las visitas

anteriores, eh... Ya, déjeme yo le mando esa tarjeta y le voy a mostrar en la tarjeta dónde está la información para que se comuniquen con ellos y haga-- cree un claim con ellos. Ok. Mmm, permítame un momentito. ¿Yo la puedo poner en espera un segundito? Sí. Mientras le mando la tarjeta, ¿sí? Sí. Bueno, ya vuelvo con usted. Por favor, no me desconecte la llamada, ¿sí? Ok, la espero. Bueno, gracias. Ya vuelvo. Bueno. Aló, ¿señora Rosa-- Rosa Mary? Sí, dígame. Ay, mire, qué pena tanta demora. Es que estoy esperando todavía que el sistema me descargue la de visión, ¿sí? Sí, está bien. Bueno, ya vuelvo con usted. Disculpe por- Le hago una pregunta. Eh, si podría enviarme alguna información de la cubierta. No tengo idea de, de qué cubren y... Claro, también le voy a mandar la guía de beneficios. Claro que sí. Entonces, si, eh, yo sé que-- yo estoy, eh, pagando lo que sería plan-- el plan básico, el dental y uno de visión. ¿Los tres serían con la misma tarjeta? No, mire, en este momento usted tiene el plan... Tu-tu-tu-tu-tu... A ver... Desde el 2 de enero tiene el plan de... de visión y el del médico. El dental ya no lo tiene. A ver, yo miro qué pasó. Oh, porque su compañía ya no está, eh, proveyendo el de dental. Permítame un momentito, yo chequeo eso bien, ¿sí? Sí, está bien. Le espero. Ya vuelvo con usted. Gracias. ¿Se-señora Rosemary? Sí, dígame. Gracias por esperar. Okey, resulta que WorkSmart, eh, ya, yaaa... I mean, de Worksource ya cambió. Antes ellos daban el dental gratis yyy siempre y cuando ustedes se... se inscribieran en otro plan, pero ahora ya no. Ahora ya no dan el dental gratis, pero sí dan el de visión gratis. Ok. Entoncees, eh, eso, bueno, eso pasa desde el, del, del 2 de enero, hace dos días. Ya le mandé las tarjetas. ¿Usted puede chequear su correo mientras estamos, eh, aquí en el teléfono? Sí, estoy vacía. Ah, sí. Déjeme ver dónde estaba. Sí, estaba verificando, eh... Creo-- El primero que sale sería el... la información de la... de la tarjeta. Sí, eh, ahí le tiene que salir dos, eh, dos como... dos attachments, dos... Ajá. Dos files que le pegué ahí. Ok, sí. Sí, ya tengo los dos. Bueno, uno es visión y el otro es el, el dental. I mean, uno es visión y el otro es médico, pero si usted los puede mirar... Sí. Sí, estoy viendo el segundo. Eh... Sí. Bueno, vea, en el médico, a mano derecha, ahí va a haber una cosa donde dice es que Submit Claims to, y es donde usted debe someter el claim para que le cubran las, eh, las facturas anteriores. O bueno, lo que sea que ellos cubren de esas facturas anteriores. Yo le voy a transferir la llamada con ellos ahora, pero solo para su información, el número es... eh, ochocientos, dos, cinco, seis, ocho, seis, ocho, ocho, seis, cero, ocho. 800-256-8608. Sí, yo... Yo tengo ese. Bueno, entonces, en es-- Yo con mucho gusto, si quiere, yo le transfiero la llamada ahora con ellos para que pueda crear el claim. Eso por un lado. Sí, está bien. Y la otra. ¿Usted prefiere que le, mmm, le mande la guía de beneficios en español? Sí, está bien. Prefiero que sea en español, sí. Ok, listo. Entonces, aquí se la estoy... Aquí. Worksource... Allegiant. Ok. Es que aquí dice en inglés Mmm. Ok. Mire a ver si de pronto ya le llegó. Lo acabo de mandar, de pronto se demora uno o dos minuticos más. Todavía no. Yo sigo esperando acá. No demora en llegar. Entonces, el primero que estoy leyendo, el primer attachment que dice MetLife, ¿es el de la visión? Sí, ese es el de visión, el que dice MetLife. Ah, sí, ya llegó. Le digo... Y el otro que dice APL es del médico. Mm-jm. Okey, entonces... Sí, ya te en-- Me llegó el siguiente. Okey, lo que desee. Ok. La guía de beneficios. Yo la leo ahora porque básicamente fueron visitas a sala de emergencia. Entonces yo... Bueno, entonces le voy a decir: para la sala de emergencias, a ver, tenemos... Usted está con VIP Standard. Si usted va a la página número dos, mírele en el número de abajo, porque a veces dejan las páginas en... arriba sin número. Entonces, el número dos. Déjame ver. Sí, ya lo vi. Dice resu-- resumen de los beneficios. Y como en la mitad, sí, como en la mitad dice sala de

emergencias... Cincuenta dólares al día dos veces. Eh, serías dos veces, eh, ¿en qué tiempo? En un año. Ah, okey, entonces- Entonces- Ajá, dígame, perdón. No, tranquila. Entonces, lo que usted tiene que hablar es eh hablar con ellos, decirles cuándo fue la fecha, si tiene recibo de pago o alguna cosa, entonces ya... Ya todo lo que es con el-- relacionado al claim es con ellos. Ya ahí nosotros no... no podemos ayudar. Pues entonces, eh... Me... Si me puedes comunicar, se lo agradezco mucho. ¿Me va a llegar también por correo? Perdóname. La tarjeta sí, yo ya se la pedí para que le llegaran por cor- por el correo. Ah, okey. Está muy bien, entonces. Bueno, señora. Ah, fuera de eso, señora Rosa Mary-- Rosa Mary, antes de que le transfiera su llamada, ¿esa-- hay alguna otra cosa más que le pueda ayudar? No, era, era todo. Gracias. Muy amable. No, no, no. Mucho gusto. Gracias por comunicarse con Benefits Synacare. Que tenga un buen día. Igual. Gracias. Gracias.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_1: Gracias por comunicarse con Benefits sin ECA. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor?

Speaker speaker\_2: Rosaimery Feliciano.

Speaker speaker\_1: Hola, señora Feliciano. Buenas tardes. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Sí, estoy llamando porque, eh, tengo este plan hace ya varios meses, pero no he podido conseguir que me envíen la tarjeta para poder utilizarla.

Speaker speaker\_1: Ok, permítame, yo le ayudo con eso. Eh, me regala, por favor, el nombre de la agencia con la que trabaja y los últimos cuatro dígitos de su seguro social, por favor.

Speaker speaker\_2: Sí, es Allegiant Staffing y el... son tres, tres, seis, nueve.

Speaker speaker\_1: Tres, tres, seis, nueve me dice, ¿verdad?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Ok, deme un momento, por favor . Usted me dijo Allegiant, ¿verdad?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: No Alliance.

Speaker speaker\_2: No, Allegiant.

Speaker speaker\_1: Ok, deme un momento, por favor . ¿Feliciano Vélez me dijo?

Speaker speaker\_2: Sí. Sí, Feliciano Vélez.

Speaker speaker\_1: Rosaimery Feliciano Vélez. Y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y su fecha de nacimiento.

Speaker speaker\_2: La fecha de nacimiento es 1ro de abril de 1973. Eh, la dirección en Alabama es 1321 Tower View Street Southwest, eh, apartamento seis, cero, dos. Eso es Decatur, Alabama.

Speaker speaker\_1: Ok, tenemos otra dirección. ¿Será que se ha mudado?

Speaker speaker\_2: Sí, antes era... 2500 Spring Avenue Southwest, apartamento uno, nueve, tres.

Speaker speaker\_1: No, tampoco tenemos esa.

Speaker speaker\_2: ¿Tampoco?

Speaker speaker\_1: Em...

Speaker speaker\_2: Es que no sé si entonces me dieron la de Puerto Rico.

Speaker speaker\_1: Está bien. No, no se preocupe. Si quiere me puede me puede solo verificar su número de seguro social completo y con eso ya la cambiamos.

Speaker speaker\_2: Sí, cinco, ocho, tres, nueve, cinco, tres, tres, seis, nueve.

Speaker speaker\_1: Muchas gracias. Ok. Ahora sí le pido por favor me regale la dirección nueva. Yo la pongo aquí y ya no-- así no le vuelven a preguntar por el número de seguro social.

Speaker speaker\_2: Es, eh... 1321 Tower View Street Southwest.

Speaker speaker\_1: ¿Trece veintiuno South qué, qué, qué?

Speaker speaker\_2: Tower View Street.

Speaker speaker\_1: Tower View.

Speaker speaker\_2: Tower, sí. De torre.

Speaker speaker\_1: Power o Tower View.

Speaker speaker\_2: Tower View, sí .

Speaker speaker\_1: Tower View. ¿Y todo pegado?

Speaker speaker\_2: Sí, todo junto. Eh... Street Southwest. Ajá.

Speaker speaker\_1: Ok.

Speaker speaker\_2: Apartamento seis, cero, dos. Eso es Decatur, Alabama. Treinta y seis, cero, uno.

Speaker speaker\_1: Ok... Treinta y seis, seis, cero, uno.

Speaker speaker\_2: Seis, cero, uno. Treinta y seis, cero, uno.

Speaker speaker\_1: Ok, pero entonces ahí me falta un número.

Speaker speaker\_2: Treinta y seis...

Speaker speaker\_1: Son cinco.

Speaker speaker\_2: Pero creo que son... Déjame ver dónde .

Speaker speaker\_1: Era treinta y cinco, seis, cero, uno.

Speaker speaker\_2: Treinta y cinco, seis, cero, uno. Sí.

Speaker speaker\_1: Ok, sí. Ok, tenemos uno, tres, dos, uno Tower View Street Southwest, apartamento seis, cero, dos, Decatur, Alabama, tres, cinco, seis, cero, uno. ¿Correcto?

Speaker speaker\_2: Sí, sí.

Speaker speaker\_1: Bueno. ¿Y su correo electrónico es rosaurafeliciano8@gmail.com? ¿Y su teléfono es 787 298 1338?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Bueno, muchas gracias. Ya lo pusimos al día.

Speaker speaker\_2: Sí. Tengo otra pregunta.

Speaker speaker\_1: Dígame.

Speaker speaker\_2: Porque... ay, que cuando me suscribí al plan, eh, pues la tarjeta nunca llegó y tuve que hacer algunas visitas al hospital y entonces quería saber si de alguna manera hay alguna documentación que yo pueda llevar al hospital que demuestre que en ese tiempo yo tenía entonces ese plan de salud.

Speaker speaker\_1: Mmm, claro. ¿Usted le puede mostrar la tarjeta? Esa es más que la prueba. Eh, si usted necesita que le cubran las visitas anteriores o bueno, lo que el seguro cubre de-

Speaker speaker\_2: Ajam.

Speaker speaker\_1: Le corresponde al seguro con respecto a las visitas anteriores, eh... Ya, déjeme yo le mando esa tarjeta y le voy a mostrar en la tarjeta dónde está la información para que se comuniquen con ellos y haga-- cree un claim con ellos.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Mmm, permítame un momentito. ¿Yo la puedo poner en espera un segundito?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Mientras le mando la tarjeta, ¿sí?

Speaker speaker\_2: Sí.

Speaker speaker\_1: Bueno, ya vuelvo con usted. Por favor, no me desconecte la llamada, ¿sí?

Speaker speaker\_2: Ok, la espero.

Speaker speaker\_1: Bueno, gracias. Ya vuelvo. Bueno. Aló, ¿señora Rosa-- Rosa Mary?

Speaker speaker\_2: Sí, dígame.

Speaker speaker\_1: Ay, mire, qué pena tanta demora. Es que estoy esperando todavía que el sistema me descargue la de visión, ¿sí?

Speaker speaker\_2: Sí, está bien.

Speaker speaker\_1: Bueno, ya vuelvo con usted. Disculpe por-

Speaker speaker\_2: Le hago una pregunta. Eh, si podría enviarme alguna información de la cubierta. No tengo idea de, de qué cubren y...

Speaker speaker\_1: Claro, también le voy a mandar la guía de beneficios. Claro que sí.

Speaker speaker\_2: Entonces, si, eh, yo sé que-- yo estoy, eh, pagando lo que sería plan-- el plan básico, el dental y uno de visión. ¿Los tres serían con la misma tarjeta?

Speaker speaker\_1: No, mire, en este momento usted tiene el plan... Tu-tu-tu-tu-tu... A ver... Desde el 2 de enero tiene el plan de... de visión y el del médico. El dental ya no lo tiene. A ver, yo miro qué pasó. Oh, porque su compañía ya no está, eh, proveyendo el de dental. Permítame un momentito, yo chequeo eso bien, ¿sí?

Speaker speaker\_2: Sí, está bien. Le espero.

Speaker speaker\_1: Ya vuelvo con usted. Gracias. ¿Se-señora Rosemary?

Speaker speaker\_3: Sí, dígame.

Speaker speaker\_1: Gracias por esperar. Okey, resulta que WorkSmart, eh, ya, yaaa... I mean, de Worksource ya cambió. Antes ellos daban el dental gratis yyy siempre y cuando ustedes se... se inscribieran en otro plan, pero ahora ya no. Ahora ya no dan el dental gratis, pero sí dan el de visión gratis.

Speaker speaker\_3: Ok.

Speaker speaker\_1: Entonceees, eh, eso, bueno, eso pasa desde el, del, del 2 de enero, hace dos días. Ya le mandé las tarjetas. ¿Usted puede chequear su correo mientras estamos, eh, aquí en el teléfono?

Speaker speaker\_3: Sí, estoy vacía. Ah, sí. Déjeme ver dónde estaba. Sí, estaba verificando, eh... Creo-- El primero que sale sería el... la información de la... de la tarjeta.

Speaker speaker\_1: Sí, eh, ahí le tiene que salir dos, eh, dos como... dos attachments, dos...

Speaker speaker\_3: Ajá.

Speaker speaker\_1: Dos files que le pegué ahí.

Speaker speaker\_3: Ok, sí. Sí, ya tengo los dos.

Speaker speaker\_1: Bueno, uno es visión y el otro es el, el dental. I mean, uno es visión y el otro es médico, pero si usted los puede mirar...

Speaker speaker\_3: Sí. Sí, estoy viendo el segundo. Eh... Sí.

Speaker speaker\_1: Bueno, vea, en el médico, a mano derecha, ahí va a haber una cosa donde dice es que Submit Claims to, y es donde usted debe someter el claim para que le cubran las, eh, las facturas anteriores. O bueno, lo que sea que ellos cubren de esas facturas anteriores. Yo le voy a transferir la llamada con ellos ahora, pero solo para su información, el número es... eh, ochocientos, dos, cinco, seis, ocho, seis, ocho, ocho, seis, cero, ocho. 800-256-8608.

Speaker speaker\_3: Sí, yo... Yo tengo ese.

Speaker speaker\_1: Bueno, entonces, en es-- Yo con mucho gusto, si quiere, yo le transfiero la llamada ahora con ellos para que pueda crear el claim. Eso por un lado.

Speaker speaker\_3: Sí, está bien.

Speaker speaker\_1: Y la otra. ¿Usted prefiere que le, mmm, le mande la guía de beneficios en español?

Speaker speaker\_3: Sí, está bien. Prefiero que sea en español, sí.

Speaker speaker\_1: Ok, listo. Entonces, aquí se la estoy... Aquí. Worksource... Allegiant. Ok. Es que aquí dice en inglés Mmm. Ok. Mire a ver si de pronto ya le llegó. Lo acabo de mandar, de pronto se demora uno o dos minuticos más.

Speaker speaker\_2: Todavía no. Yo sigo esperando acá .

Speaker speaker\_1: No demora en llegar.

Speaker speaker\_2: Entonces, el primero que estoy leyendo, el primer attachment que dice MetLife, ¿es el de la visión?

Speaker speaker\_1: Sí, ese es el de visión, el que dice MetLife.

Speaker speaker\_2: Ah, sí, ya llegó. Le digo...

Speaker speaker\_1: Y el otro que dice APL es del médico. Mm-jm.

Speaker speaker\_2: Okey, entonces... Sí, ya te en-- Me llegó el siguiente. Okey, lo que desee.

Speaker speaker\_1: Ok. La guía de beneficios.

Speaker speaker\_2: Yo la leo ahora porque básicamente fueron visitas a sala de emergencia. Entonces yo...

Speaker speaker\_1: Bueno, entonces le voy a decir: para la sala de emergencias, a ver, tenemos... Usted está con VIP Standard. Si usted va a la página número dos, mírele en el número de abajo, porque a veces dejan las páginas en... arriba sin número. Entonces, el número dos.

Speaker speaker\_2: Déjame ver. Sí, ya lo vi.

Speaker speaker\_1: Dice resu-- resumen de los beneficios. Y como en la mitad, sí, como en la mitad dice sala de emergencias... Cincuenta dólares al día dos veces.

Speaker speaker\_2: Eh, serías dos veces, eh, ¿en qué tiempo?

Speaker speaker\_1: En un año.

Speaker speaker\_2: Ah, okey, entonces-

Speaker speaker\_1: Entonces-

Speaker speaker\_2: Ajá, dígame, perdón.

Speaker speaker\_1: No, tranquila. Entonces, lo que usted tiene que hablar es eh hablar con ellos, decirles cuándo fue la fecha, si tiene recibo de pago o alguna cosa, entonces ya... Ya todo lo que es con el-- relacionado al claim es con ellos. Ya ahí nosotros no... no podemos ayudar.

Speaker speaker\_2: Pues entonces, eh... Me... Si me puedes comunicar, se lo agradezco mucho. ¿Me va a llegar también por correo? Perdóname.

Speaker speaker\_1: La tarjeta sí, yo ya se la pedí para que le llegaran por cor- por el correo.

Speaker speaker\_2: Ah, okey. Está muy bien, entonces.

Speaker speaker\_1: Bueno, señora. Ah, fuera de eso, señora Rosa Mary-- Rosa Mary, antes de que le transfiera su llamada, ¿esa-- hay alguna otra cosa más que le pueda ayudar?

Speaker speaker\_2: No, era, era todo. Gracias. Muy amable.

Speaker speaker\_1: No, no, no. Mucho gusto. Gracias por comunicarse con Benefits Synacare. Que tenga un buen día.

Speaker speaker\_2: Igual.

Speaker speaker\_1: Gracias.

Speaker speaker\_4: Gracias.