

## Transcript: Sara

**Marulanda-6753980589981696-5475307052253184**

### Full Transcript

Gracias. Gracias por comunicarte con Benefits MCAR. Le habla Sara. ¿Podría darme su nombre, por favor? Buenas tardes, Sara. Mi nombre es Janeth Pérez Espinal. ¿Cómo está? Muy bien, señora Pérez. ¿Cómo le puedo ayudar? Sara, te estoy llamando porque tengo una inquietud, a ver si tú puedes chequear cuál es el estatus de mi, eh, cobertura en su sistema y cuál es el plan dental que ustedes sí ofrecen. Con mucho gusto le ayudo. ¿Me regala, por favor, el nombre de la agencia con la que trabaja y los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ubicarla en el sistema? Ocho es... ¿AHSS? Sí. Y mi veintiuno de números. Janeth Pérez. Y por cuestiones de seguridad, por favor, me verifica su dirección y fecha de nacimiento. Ok, yo vivo en la veintiuno cero cinco Mesa Valley Way, apartamento seis cero nueve, Austin, Georgia, tres, cero, uno, cero, seis. Y nací el nuev-- el 17 de septiembre del 84. Muchísimas gracias. Bueno, usted está inscrita en Group Accident, Dental, Term Life, Visión y MEC Enhance. El Group Accident y MEC Enhance están para usted solamente. El Dental-- Dental, Term Life o Seguro de Vida y Visión están para usted y su familia. Ahora, ¿usted quiere que le explique cuál me dijo? ¿El dental? Sí, porque yo pensaba que tenía MetLife y llamé a mi dentista, donde yo voy, que he tenido el seguro de MetLife Dentista desde hace mucho tiempo y tenía la cita el día de hoy, que fue bien frustrante para mí llegar y me dicen que yo no-- ellos no me hallan a mí ahí, que no tienen ninguna información mía, que lo único que pueden ver es, eh, cuándo termina mi cobertura, que era la anterior que yo tenía, que terminó en junio del año pasado. Ok, es que esta cobertura, el dental, es con A-APL, American Public Life, no con MetLife. Ah, ¿usted ve? Esa parte yo no me la sabía, porque aquí en el brochure y cuando yo apliqué al trabajo sí tenía la opción de MetLife y por eso yo la elegí. Y... Ok. Permítame, yo miro. Denme un segundito, por favor, para darle la información correcta. ¿Sí? Sí, sí, tómese su tiempo, tranquila. Bueno, seguro dental Group APL... La visión es el que está con MetLife. El dental es de APL. Ooooh. M-P-A. APL, American Public Life. Ese es el dental. Oh, APL. MetLife es el de visión, sí, señora. A ver, yo miro algo. ¿Usted ya recibió- ¿...sus tarjetas de beneficio? Perdón. No, señorita, no la he recibido. Ok, lo que voy a hacer es que se las voy a mandar a su correo electrónico mientras le llegan al correo de la casa. ¿Le parece? Sí, gracias. Son la copia exacta. Usted las puede usar como si fuera la original que les llega al cartoncito que les llega a la casa. Entonces- Ajá. Señora Pérez, ¿la puedo poner en espera un momentito mientras descargo las tarjetas y se las envío? Sí. Y otra pregunta que tengo para ti: el único-- la única compañía que tiene el seguro dental es la que me acabas de mencionar, ¿no tienen MetLife? No, señora. Solamente APL. MetLife está, pero para la visión. Ah, ok, perfecto. Bueno, señora, yo ya vuelvo con usted entonces, ¿ok? Gracias. Gracias. Tiene de esos pantalones baggy que son jean. ¿Se lo va a poner o no? Bueno, ¿señora Pérez? Sí, señorita. Sigo acá. Gracias por esperar- ¡Ah! Con el teléfono mientras estamos en el teléfono. Deje su nombre y apellido y

chequeo. Y la verdad... ¿Cuál? Ah, janet.perez0316@gmail.com. Ok. Deje su nombre y apellido. Acá sí lo veo. Okey, info ID card. Sí. Sí. Ahí hay cuat-- ahí hay tres PDFs. Uno es el dental, el otro es el médico y el otro, van juntos el, el cuidado preventivo y el de visión en la misma tarjeta. El preventivo y de visión, o sea... Oh, para los ojos, ¿verdad? Sí, señora. Ok. Ok. El número al que debo llamar siempre es este. Nosotros sí le damos toda la información. Nosotros somos administradores de seguro médico para Hospitality Staffing Solutions. Sí. Entonces todas son con A... con APL. Oh, ya veo la de MedLife que viene separada. Sí, señora. Perfecto. Una preguntita que tengo para usted: ¿esta se puede usar en cualquier estado? ¿En cualquier qué, perdón? ¿En cualquier estado? Ajá. Sí, señora. Mmm, mientras esté dentro de Estados Unidos, sí señora. Ah, ok. Eso era lo que quería preguntarle. Eh, ok, perfecto. Entonces, en el plan médico familiar estamos Wilbert, Francisco y yo. No, el plan médico está para usted solamente. Visión, seguro de vida y dental está para usted y... Ya le digo quiénes están aquí. Están Francisco, Wilbert y , en lo que es dental, seguro de vida y visión. Seguro médico y group accident es para usted y... para usted solamente. Ok. Ok. Eh, solo dental, vida y visión es familiar. Sí, señora. Perfecto, gracias. Con mucho gusto. ¿Algo más que le pueda ayudar hoy día? Es todo, muy amable. Eh, oh, no, perdón, antes de, antes de que se vaya. Discúlpeme, discúlpeme. Tranquila, no se preocupe. ¡Uh! Como las locas. No se preocupe . Dígame. Como pueda. ¿Cómo sé cuáles son los hospitales o médicos dentales que están incluidos dentro de la red de, de APL? Bueno, ahí en la tarjeta hay un número de teléfono. Usted, bueno, cuando usted abra el PDF hay una que dice APL Carington o Careington. En la parte de abajo dice Group Voluntary Dental, entonces esa es la dental. En esa ca-tarjeta tiene su número de teléfono donde usted puede llamar para, eh, conseguir, em, médicos que estén en, en el área. Ok. Los proveedores participantes en el área, es para localizarlos . Ahí están, en, en cada tarjeta tiene su número de teléfono. En este caso el dental es el, mmm, es el ochocientos, dos noventa, cero cinco veintitrés. Ok, gracias. Bueno, señora. ¿Algo más que le pueda ayudar hoy día? No, es todo. Muy amable, gracias. Bueno, señora, eh, Pérez, que tenga un buen día y gracias por comunicarse con Benefits in Account. Gracias, igualmente usted. Gracias, bye.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Gracias.

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

Speaker speaker\_0: Buenas tardes, Sara. Mi nombre es Janeth Pérez Espinal. ¿Cómo está?

Speaker speaker\_1: Muy bien, señora Pérez. ¿Cómo le puedo ayudar?

Speaker speaker\_0: Sara, te estoy llamando porque tengo una inquietud, a ver si tú puedes chequear cuál es el estatus de mi, eh, cobertura en su sistema y cuál es el plan dental que ustedes sí ofrecen.

Speaker speaker\_1: Con mucho gusto le ayudo. ¿Me regala, por favor, el nombre de la agencia con la que trabaja y los últimos cuatro dígitos de su seguro social para ubicarla en el

sistema?

Speaker speaker\_0: Ocho es... ¿AHSS?

Speaker speaker\_1: Sí.

Speaker speaker\_0: Y mi veintiuno de números.

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

Speaker speaker\_0: Ok, yo vivo en la veintiuno cero cinco Mesa Valley Way, apartamento seis cero nueve, Austin, Georgia, tres, cero, uno, cero, seis. Y nací el nuev-- el 17 de septiembre del 84.

Speaker speaker\_1: Muchísimas gracias. Bueno, usted está inscrita en Group Accident, Dental, Term Life, Visión y MEC Enhance. El Group Accident y MEC Enhance están para usted solamente. El Dental-- Dental, Term Life o Seguro de Vida y Visión están para usted y su familia. Ahora, ¿usted quiere que le explique cuál me dijo? ¿El dental?

Speaker speaker\_0: Sí, porque yo pensaba que tenía MetLife y llamé a mi dentista, donde yo voy, que he tenido el seguro de MetLife Dentista desde hace mucho tiempo y tenía la cita el día de hoy, que fue bien frustrante para mí llegar y me dicen que yo no-- ellos no me hallan a mí ahí, que no tienen ninguna información mía, que lo único que pueden ver es, eh, cuándo termina mi cobertura, que era la anterior que yo tenía, que terminó en junio del año pasado.

Speaker speaker\_1: Ok, es que esta cobertura, el dental, es con A-APL, American Public Life, no con MetLife.

Speaker speaker\_0: Ah, ¿usted ve? Esa parte yo no me la sabía, porque aquí en el brochure y cuando yo apliqué al trabajo sí tenía la opción de MetLife y por eso yo la elegí. Y...

Speaker speaker\_1: Ok. Permítame, yo miro. Denme un segundito, por favor, para darle la información correcta. ¿Sí?

Speaker speaker\_0: Sí, sí, tómese su tiempo, tranquila.

Speaker speaker\_1: Bueno, seguro dental Group APL... La visión es el que está con MetLife. El dental es de APL.

Speaker speaker\_0: Ooooh. M-P-A.

Speaker speaker\_1: APL, American Public Life. Ese es el dental.

Speaker speaker\_0: Oh, APL.

Speaker speaker\_1: MetLife es el de visión, sí, señora. A ver, yo miro algo. ¿Usted ya recibió-- ¿...sus tarjetas de beneficio? Perdón.

Speaker speaker\_0: No, señorita, no la he recibido.

Speaker speaker\_1: Ok, lo que voy a hacer es que se las voy a mandar a su correo electrónico mientras le llegan al correo de la casa. ¿Le parece?

Speaker speaker\_0: Sí, gracias.

Speaker speaker\_1: Son la copia exacta. Usted las puede usar como si fuera la original que les llega al cartoncito que les llega a la casa. Entonces-

Speaker speaker\_0: Ajá.

Speaker speaker\_1: Señora Pérez, ¿la puedo poner en espera un momentito mientras descargo las tarjetas y se las envío?

Speaker speaker\_0: Sí. Y otra pregunta que tengo para ti: el único-- la única compañía que tiene el seguro dental es la que me acabas de mencionar, ¿no tienen MetLife?

Speaker speaker\_1: No, señora. Solamente APL. MetLife está, pero para la visión.

Speaker speaker\_0: Ah, ok, perfecto.

Speaker speaker\_1: Bueno, señora, yo ya vuelvo con usted entonces, ¿ok?

Speaker speaker\_0: Gracias.

Speaker speaker\_1: Gracias.

Speaker speaker\_2: Tiene de esos pantalones baggy que son jean. ¿Se lo va a poner o no?

Speaker speaker\_1: Bueno, ¿señora Pérez?

Speaker speaker\_2: Sí, señorita. Sigo acá.

Speaker speaker\_1: Gracias por esperar-

Speaker speaker\_2: ¡Ah!

Speaker speaker\_1: Con el teléfono mientras estamos en el teléfono.

Speaker speaker\_2: Deje su nombre y apellido y chequeo. Y la verdad... ¿Cuál?

Speaker speaker\_1: Ah, janet.perez0316@gmail.com.

Speaker speaker\_2: Ok. Deje su nombre y apellido. Acá sí lo veo. Okey, info ID card. Sí.

Speaker speaker\_1: Sí. Ahí hay cuat-- ahí hay tres PDFs. Uno es el dental, el otro es el médico y el otro, van juntos el, el cuidado preventivo y el de visión en la misma tarjeta.

Speaker speaker\_2: El preventivo y de visión, o sea... Oh, para los ojos, ¿verdad?

Speaker speaker\_1: Sí, señora.

Speaker speaker\_2: Ok. Ok. El número al que debo llamar siempre es este.

Speaker speaker\_1: Nosotros sí le damos toda la información. Nosotros somos administradores de seguro médico para Hospitality Staffing Solutions.

Speaker speaker\_2: Sí. Entonces todas son con A... con APL. Oh, ya veo la de MedLife que viene separada.

Speaker speaker\_1: Sí, señora.

Speaker speaker\_2: Perfecto. Una preguntita que tengo para usted: ¿esta se puede usar en cualquier estado?

Speaker speaker\_1: ¿En cualquier qué, perdón? ¿En cualquier estado?

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Sí, señora. Mmm, mientras esté dentro de Estados Unidos, sí señora.

Speaker speaker\_2: Ah, ok. Eso era lo que quería preguntarle. Eh, ok, perfecto. Entonces, en el plan médico familiar estamos Wilbert, Francisco y yo.

Speaker speaker\_1: No, el plan médico está para usted solamente. Visión, seguro de vida y dental está para usted y... Ya le digo quiénes están aquí. Están Francisco, Wilbert y , en lo que es dental, seguro de vida y visión. Seguro médico y group accident es para usted y... para usted solamente.

Speaker speaker\_2: Ok. Ok. Eh, solo dental, vida y visión es familiar.

Speaker speaker\_1: Sí, señora.

Speaker speaker\_2: Perfecto, gracias.

Speaker speaker\_1: Con mucho gusto. ¿Algo más que le pueda ayudar hoy día?

Speaker speaker\_2: Es todo, muy amable. Eh, oh, no, perdón, antes de, antes de que se vaya. Discúlpeme, discúlpeme.

Speaker speaker\_1: Tranquila, no se preocupe.

Speaker speaker\_2: ¡Uh! Como las locas.

Speaker speaker\_1: No se preocupe . Dígame. Como pueda.

Speaker speaker\_2: ¿Cómo sé cuáles son los hospitales o médicos dentales que están incluidos dentro de la red de, de APL?

Speaker speaker\_1: Bueno, ahí en la tarjeta hay un número de teléfono. Usted, bueno, cuando usted abra el PDF hay una que dice APL Carington o Careington. En la parte de abajo dice Group Voluntary Dental, entonces esa es la dental. En esa ca-tarjeta tiene su número de teléfono donde usted puede llamar para, eh, conseguir, em, médicos que estén en, en el área.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Los prova-proveedores participantes en el área, es para localizarlos . Ahí están, en, en cada tarjeta tiene su número de teléfono. En este caso el dental es el, mmm, es el ochocientos, dos noventa, cero cinco veintitrés.

Speaker speaker\_2: Ok, gracias.

Speaker speaker\_1: Bueno, señora. ¿Alguito más que le pueda ayudar hoy día?

Speaker speaker\_2: No, es todo. Muy amable, gracias.

Speaker speaker\_1: Bueno, señora, eh, Pérez, que tenga un buen día y gracias por comunicarse con Benefits in Account.

Speaker speaker\_2: Gracias, igualmente usted.

Speaker speaker\_1: Gracias, bye.