

Transcript: Sara

Marulanda-6221354473832448-6409245938368512

Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Thank you for calling Benefits in a Cart. My name is... May I have your name, please? Uh, Flor Alvarado. Hello, ma'am. How may I help you? Hey there. Um, I was just on hold and got disconnected. Um, somebody was supposed to email me my insurance information. I'm at my doctor's office and they're going to cancel my appointment. It's, um, in the next few minutes. Sure. Um, what is, what is the company that you are working with? TRC Solutions. TRC, okay. And may I have the last four of your social? 6153. 6153. Mm-jmm. ¿Flor Alvarado? Sí. Habla español. Sí, sí, señora. Sí, es que el se-- el muchacho me puso en una espera y nunca regresó y ya me van a cancelar la cita y estoy enrollada de todo el cuerpo y no aguanto el dolor. Bueno, tranquila. Sí, voy a resolver la _____ de espera, ¿okay? Eeeh, estoy aquí descargando... Ay, sus tarjetas. Deme un segundito, es que está más- Sí, con que me dé el nombre de la compañía y el número de miembro está bien. Okay. La compañía se llama APL. Ah, espere. Espere un momentico, usted tiene Virtual Primary Care. Usted no está inscrita en médico. Sí, me llegó la-- el correo que estoy escrita en médico. Oh, usted está con, eh..... Usted tiene Minimum Value Plan. Pues agarré el más caro porque dije: "Pues debe de ser el mejor". El que, el que... Okay, es que nosotros aquí en la oficina directamente no..... al Minimum Value Plan. Pero deme un momentico. El que usted tiene entonces es el que le vale ciento cinco dólares al mes. Creo que sí, era el más caro y dije: "Pues ha de ser el mejor", por eso lo agarré. El Minimum Value Plan. Sí. Okey, deme un segundito. No me cuelgue, yo mientras estoy aquí, eh... Sí. Mandando una información. Sí. Porque nada más necesito el nombre de la compañía y el número de miembro, porque si no ya me van a cancelar la cita. Sí, yo lo entiendo perfectamente, no se preocupe. Ya estamos aquí-- ya estoy mandando esta información aquí. ID number, three nine two four... Siga, sí. Es... ¿Cuál dijo que era el ID? ¿Three nine two four? No, no, no. No, no, no. No es su ID, es el ID que estoy mand-- es otro ID interno que estoy mandando aquí para que me manden la información. Como le digo, nosotros no manejamos eso aquí internamente. Okay. Ya se lo mandé. Ay, esperemos un segundito a ver que me conteste. Sí, disculpe, pero eso no lo manejamos aquí. Eso solo lo manejan allá en las altas esferas, las oficinas principales. Yo aquí tengo, eh, cualquier cosa dental, visión, todo eso, pero el del, el, el-- no, Dios mío, el MVP no lo tengo. Mmm... Sí, yo, yo hasta la llamé a usted y le dejé mensaje diciéndole que el MVP se había procesado, eh, y que le va a mandar un correo electrónico con la confirmación de la inscripción en el MVP, pero no tengo acceso a la tarjeta. Estoy esperando que me la manden. O que se lo manden a usted o que nos den alguna información. Disculpe, por favor. Sí, no, no me la mandaron, pero es que... Yo estoy muy enferma y, y revisé el correo, el correo y no llegó, pero yo creo que ya me van a cancelar la cita. No, no, no, no, no, que no se la cancelen, que estamos aquí... tratando de mandárselo cuando antes. Mire, le estoy escribiendo por cuatro partes diferentes

a esta persona. A ver por cuál de todas nos responde. Qué pena. Y mira que... ¿Usted sabe el nombre de la persona que le respondió ahora? ¿Cómo? ¿Sabe cuál es el nombre de la persona que le respondió ahora? No, era un muchacho, pero me colgó. Estuve en espera varios minutos y me... Ya después nada más se escuchó una voz que dijo: "Ok, gracias", y me colgó. Aaah. ???????. ¿Cómo? Okay, dijo que se la iba a mandar. Sí, dijo que me lo iba a mandar por un correo electrónico, que me esperara, pero nunca regresó en la línea y nunca me lo envió. Y después se oyó como algo que alguien que dijo: "Ok, gracias" y me colgaron. Mmm, ya pues. No, yo estoy aquí. Espere, espere y espere y espere. Sí, pero-- Ok, ah... Sí, espérame acá. Denme un momentito, sí, qué pena con usted, ah... ¿Usted está en el médico o en un Urgent Care? No, estoy con el médico. Esperemos un momentito más, por favor, que con usted. Yo aquí mientras tanto estoy mirando en otro sistema, a ver qué punto nos da por ahí. Sí, con que sepa la compañía y el número de miembro está bien. Sí, pero... Yo sé que ella ya vio el correo, ya debe estarse comunicando allá con, con los de las tarjetas. Ok, es please call back your... Ok, no, no es este. Eh... Bueno, aquí solo me apareció la división, estamos esperando la otra. Espérenos un segundito, a ver, ay, Dios mío. Se lo han guardado. Ok, el otro muchacho ya puso la información, ah... . Dice que... Ok... Ok, el otro muchacho puso información de que estaba comunicando el que le contesta, que usted dice que se desconectó la llamada. Pues sí, nada más que- Dígame. Nada más que, eh, era como una señora, un, un aparato y medi-- nada más dijeron: "Está bien, gracias" y se cortó. Dios mío. Odio esos sistemas así computarizados automáticos. Sí. Esperemos un momentito, mientras la vea nada más aquí en el, en el teléfono, a lo mejor no le- . Yo sigo aquí pendiente, estoy esperando por todos los, las partes que pueda haber comunicación. No, me di-- dice que, que ella se está comunicando con la oficina principal para la tarjeta porque no están a-- en el sistema en este momento, que apenas la ta-- se comunican con nosotros, pero no nos- Nada más... Mmm... Pero o sea, ya el-- ya empezó mi cobertura desde el primero. Sí, desde el primero, eh, dice aquí clarito que la cobertura empezó. Entonces, nada más necesito el nombre de la compañía y el número de miembro. Pues pero es que yo no la tengo, eso es lo que estoy esperando que me manden ellos. O sea, ¿a cuál número llamo? O, ¿cómo, cómo la, cómo la... la puedo obtener? Deme un minutito. Ok, aquí le estoy preguntando el nombre de la compañía. Okay, la voy a poner un momentito en espera, Señor Alvarado. ¿Okay? No me puede decir un mínimo... No me puede decir un mínimo el nombre de la compañía? No la tengo. ¿Cómo que no la tiene? Es que nosotros no manejamos ese, entonces tengo que esperar me llegue la información. Por favor, me desconecte la llamada, yo voy a estar aquí al lado- Okay, no, yo nunca desconecté la otra llamada. No sabe ni el número a que puedo llamar yo? Nos-- sin el nombre de la compañía, porque son muchas agencias. Sin el nombre de esa agencia, no le puedo dar números. Eso es lo que estoy esperando que me llegue. Ya vuelvo con usted, ¿okay? Bueno, gracias. Ya vuelvo. This is hard to say on the phone with you. If you want to do under... So we can work on that. Do you guys have anything later today? She's the one working today. Can you call me if you need anything? Can you call me if anyone answers? I'm hanging up. What time does therapy close? At seven. Oh, okay. Seven, or eight, you know? It's seven. What time does therapy close? It's at 7:30. 7:30? At night? Oh, wow. Yeah, 'cause I've been going there for three hours. I'm just on my own, but I'm telling you, I was in so much pain today. I woke up at 8:30. And I was just like, "Oh, my God!" But that guy said I hung up on him and I didn't. I've been on hold. So I got another lady, which they, they don't even know the company name. They don't even know the company name,

and I keep telling her, "I just need the company name and the number number." And she's like, "We have everything in our system, vision, and all, and that's that." And I'm like, "Well, give me the numbers so I can call." She's like, "I don't know which numbers to give you 'cause I don't know what company it is." And I had Aetna. I should have just hung on, 'cause I, 'cause I think it would be much cheaper, but I'm always forgetting to say it. That's exactly why I figure why I'll just... Well, maybe I will wait 10 to 30 years and they'll have it, and it can be like 10 years from now. Hey, I'm supposed to talk to Nicole. That doctor over there he scares me. He is evil. I had multiple with him, I came up here like four times and they were just like, "It's allergies." They kept telling me to take all this garbage that my mom puts on me. All this weird stuff. And I was like, "It's not an infection." They keep telling me, "No, it's just allergies." And I hate when they tell me things like that. And I went over there 'cause I had, I mean, I couldn't anymore. And then, he was just like, "You can come..." ¿Bueno? Hola, ¿señora Alvarado? Sí. Sorry. Por favor, no me vaya a colgar. Volvió a la línea para dejarle saber que yo todavía estoy aquí pendiente, no me vaya a colgar. Ok, ya me cancelaron la cita y ellos se van a almorzar a las-- en dos minutos. Ah, no me diga eso. Ajá. ¿No le dijeron si la vuelven a chequear al rato o algo? No, ya no tienen citas hasta el... Bueno, en su próximo examen. Perdón, ¿que está cortándose la que qué? No, ya no tienen citas hoy. Que pena con usted, señora Alvarado. Yo aquí sigo esperando información. De todas formas, mire, lo único que puedo hacer en ese caso es, apenas me llegue la información, ahí mismo la llamo y le digo que, que la mande ya por correo electrónico. Pero es algo que yo no tengo el control sobre eso. O sea, la próxi-- La próxima cita no es hasta el ocho. Entonces, ¿mañana puedo venir a Urg- a Urgent Care? Pero, o sea, necesito la información para venir. Sí, claro. Sí, sí, sí. Yo voy a estar pendiente de eso hoy todo el día. Yo estoy aquí hasta las ocho de la noche hoy. Entonces, eh, lo voy a poner aquí como prioridad para que... Dando cada hora si es necesario hasta que me manden la información, ¿ok? Entonces, pero si no me la mandan, ¿qué voy a hacer? Porque yo estoy en Dolores, estoy toda engrunchada. No, no, no, no, no diga eso. Yo voy, yo-yo-- como le digo, yo estoy aquí hasta las ocho de la noche y voy a estar todo el día pendiente de esa información. Si ellos no me la mandan, yo voy a estar llamando cada hora como para acosarles. ¿Entonces usted me va a llamar o...? Yo, yo me contacto con usted. Apenas, apenas le, le... Apenas la tenga, ahí mismo la llamo y le digo: señora Alvarado, se la mandé a la-- al, al correo electrónico, che... o. Pero ¿no pasa de hoy? Mire, yo, yo no le voy a prometer a usted que se la voy a mandar porque eso no lo tengo yo. Yo estoy esperando que me la manden a mí para podérsela mandar a usted, ¿verdad? Lo que sí le puedo prometer es que voy a estar todo el día tallándoles, llamándoles a ellos a que me la manden. Pero yo dependo de ellos en este momento. Yo, yo no la tengo la información, ellos me la tienen que mandar. Pero, o sea, ¿no hay un número donde yo pueda hablar? Porque, o sea, yo estoy pagando, según esto, mi cobertura- Sí, señora. Primero. Sí, señora, yo le entiendo perfectamente. Si a eso de las cinco de la tarde, cuatro y media o cinco, a mí no me han dado ninguna información, yo le consigo la información para que usted se comunique con ellos. ¿Pero si me la da ya de una vez y empiezo yo también a llamar? Es que yo no la tengo-- A ver, yo le explico cómo funciona eso. Hay unos seguros, los privilegiados, como es el suyo, por ejemplo, es, es el MVP es privilegiado, no todo el mundo, eh, tiene la capacidad de pagar ese seguro. Como son seguros especiales, esos no los manejamos nosotros, los customer service. Los manejan desde la oficina principal. Todo es interno. Yo, yo no tengo acceso a esa información, solo si la pido. Estoy pidiéndola. Ellos saben que se necesita.

Entonces, la oficina principal está tratando de contactar esa oficina. Ya si ellos no la-- no, no me dan ninguna información, entonces, ahí es donde yo voy a estar todo el día llamando a la oficina principal para que la ofici-- oficina principal los llame a ellos. Si a las cinco de la tarde no han dado absolutamente nada, yo le pido a la oficina principal que me dé la información y yo se la paso a usted. Pero yo tengo que darle chance a ellos de que ellos puedan fa-- mmm, I mean, contactarse con ellos allá adentro. Total, esa no es mi jurisdicción. Yo le entiendo lo que usted me está diciendo de que, eh, de que usted está pagando, claro que sí. Ah... ¿Sí, bueno? Aló. Sí, sí, sí, yo le estoy escuchando. Es que se le está como cortando. Ajá. ¿Sí me escucha? Sí, ahorita sí la escucho, sí. Okey. Usted no escuchó lo que yo le estaba explicando. Fue que quedó un momento mudo. Sí. Ok, entonces, ¿me va a llamar, pues? Sí, sí, yo la voy a llamar. Ok, gracias. Con mucho gusto, señora Alvarado. Cualquier cosa, yo la llamo.

Conversation Format

Speaker None: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.
Thank you for calling Benefits in a Cart. My name is... May I have your name, please? Uh, Flor Alvarado. Hello, ma'am. How may I help you? Hey there. Um, I was just on hold and got disconnected. Um, somebody was supposed to email me my insurance information. I'm at my doctor's office and they're going to cancel my appointment. It's, um, in the next few minutes. Sure. Um, what is, what is the company that you are working with? TRC Solutions. TRC, okay. And may I have the last four of your social? 6153. 6153. Mm-jmm. ¿Flor Alvarado? Sí. Habla español. Sí, sí, señora. Sí, es que el se-- el muchacho me puso en una espera y nunca regresó y ya me van a cancelar la cita y estoy enrollada de todo el cuerpo y no aguanto el dolor. Bueno, tranquila. Sí, voy a resolver la _____ de espera, ¿okay? Eeeh, estoy aquí descargando... Ay, sus tarjetas. Deme un segundito, es que está más- Sí, con que me dé el nombre de la compañía y el número de miembro está bien. Okay. La compañía se llama APL. Ah, espere. Espere un momentico, usted tiene Virtual Primary Care. Usted no está inscrita en médico. Sí, me llegó la-- el correo que estoy escrita en médico. Oh, usted está con, eh..... Usted tiene Minimum Value Plan. Pues agarré el más caro porque dije: "Pues debe de ser el mejor". El que, el que... Okay, es que nosotros aquí en la oficina directamente no..... al Minimum Value Plan. Pero deme un momentico. El que usted tiene entonces es el que le vale ciento cinco dólares al mes. Creo que sí, era el más caro y dije: "Pues ha de ser el mejor", por eso lo agarré. El Minimum Value Plan. Sí. Okey, deme un segundito. No me cuelgue, yo mientras estoy aquí, eh... Sí. Mandando una información. Sí. Porque nada más necesito el nombre de la compañía y el número de miembro, porque si no ya me van a cancelar la cita. Sí, yo lo entiendo perfectamente, no se preocupe. Ya estamos aquí-- ya estoy mandando esta información aquí. ID number, three nine two four... Siga, sí. Es... ¿Cuál dijo que era el ID? ¿Three nine two four? No, no, no. No, no, no. No es su ID, es el ID que estoy mand-- es otro ID interno que estoy mandando aquí para que me manden la información. Como le digo, nosotros no manejamos eso aquí internamente. Okay. Ya se lo mandé. Ay, esperemos un segundito a ver que me conteste. Sí, disculpe, pero eso no lo manejamos aquí. Eso solo lo manejan allá en las altas esferas, las oficinas principales. Yo aquí tengo, eh, cualquier cosa dental, visión, todo eso, pero el del, el,

el-- no, Dios mío, el MVP no lo tengo. Mmm... Sí, yo, yo hasta la llamé a usted y le dejé mensaje diciéndole que el MVP se había procesado, eh, y que le va a mandar un correo electrónico con la confirmación de la inscripción en el MVP, pero no tengo acceso a la tarjeta. Estoy esperando que me la manden. O que se lo manden a usted o que nos den alguna información. Disculpe, por favor. Sí, no, no me la mandaron, pero es que... Yo estoy muy enferma y, y revisé el correo, el correo y no llegó, pero yo creo que ya me van a cancelar la cita. No, no, no, no, no, que no se la cancelen, que estamos aquí... tratando de mandárselo cuando antes. Mire, le estoy escribiendo por cuatro partes diferentes a esta persona. A ver por cuál de todas nos responde. Qué pena. Y mira que... ¿Usted sabe el nombre de la persona que le respondió ahora? ¿Cómo? ¿Sabe cuál es el nombre de la persona que le respondió ahora? No, era un muchacho, pero me colgó. Estuve en espera varios minutos y me... Ya después nada más se escuchó una voz que dijo: "Ok, gracias", y me colgó. Aaah. ??????. ¿Cómo? Okay, dijo que se la iba a mandar. Sí, dijo que me lo iba a mandar por un correo electrónico, que me esperara, pero nunca regresó en la línea y nunca me lo envió. Y después se oyó como algo que alguien que dijo: "Ok, gracias" y me colgaron. Mmm, ya pues. No, yo estoy aquí. Espere, espere y espere y espere. Sí, pero-- Ok, ah... Sí, espérame acá. Denme un momentito, sí, qué pena con usted, ah... ¿Usted está en el médico o en un Urgent Care? No, estoy con el médico. Esperemos un momentito más, por favor, que con usted. Yo aquí mientras tanto estoy mirando en otro sistema, a ver qué punto nos da por ahí. Sí, con que sepa la compañía y el número de miembro está bien. Sí, pero... Yo sé que ella ya vio el correo, ya debe estarse comunicando allá con, con los de las tarjetas. Ok, es please call back your... Ok, no, no es este. Eh... Bueno, aquí solo me apareció la división, estamos esperando la otra. Espérenos un segundito, a ver, ay, Dios mío. Se lo han guardado. Ok, el otro muchacho ya puso la información, ah... . Dice que... Ok... Ok, el otro muchacho puso información de que estaba comunicando el que le contesta, que usted dice que se desconectó la llamada. Pues sí, nada más que- Dígame. Nada más que, eh, era como una señora, un, un aparato y medi-- nada más dijeron: "Está bien, gracias" y se cortó. Dios mío. Odio esos sistemas así computarizados automáticos. Sí. Esperemos un momentito, mientras la vea nada más aquí en el, en el teléfono, a lo mejor no le- . Yo sigo aquí pendiente, estoy esperando por todos los, las partes que pueda haber comunicación. No, me di-- dice que, que ella se está comunicando con la oficina principal para la tarjeta porque no están a-- en el sistema en este momento, que apenas la ta-- se comunican con nosotros, pero no nos- Nada más... Mmm... Pero o sea, ya el-- ya empezó mi cobertura desde el primero. Sí, desde el primero, eh, dice aquí clarito que la cobertura empezó. Entonces, nada más necesito el nombre de la compañía y el número de miembro. Pues pero es que yo no la tengo, eso es lo que estoy esperando que me manden ellos. O sea, ¿a cuál número llamo? O, ¿cómo, cómo la, cómo la... la puedo obtener? Deme un minutito. Ok, aquí le estoy preguntando el nombre de la compañía. Okay, la voy a poner un momentito en espera, Señor Alvarado. ¿Okay? No me puede decir un mínimo... No me puede decir un mínimo el nombre de la compañía? No la tengo. ¿Cómo que no la tiene? Es que nosotros no manejamos ese, entonces tengo que esperar me llegue la información. Por favor, me desconecte la llamada, yo voy a estar aquí al lado- Okay, no, yo nunca desconecté la otra llamada. No sabe ni el número a que puedo llamar yo? Nos-- sin el nombre de la compañía, porque son muchas agencias. Sin el nombre de esa agencia, no le puedo dar números. Eso es lo que estoy esperando que me llegue. Ya vuelvo con usted, ¿okay? Bueno, gracias. Ya vuelvo. This is hard to say on the phone with

you. If you want to do under...So we can work on that. Do you guys have anything later today? She's the one working today. Can you call me if you need anything? Can you call me if anyone answers? I'm hanging up. What time does therapy close? At seven. Oh, okay. Seven, or eight, you know? It's seven. What time does therapy close? It's at 7:30. 7:30? At night? Oh, wow. Yeah, 'cause I've been going there for three hours. I'm just on my own, but I'm telling you, I was in so much pain today. I woke up at 8:30. And I was just like, "Oh, my God!" But that guy said I hung up on him and I didn't. I've been on hold. So I got another lady, which they, they don't even know the company name. They don't even know the company name, and I keep telling her, "I just need the company name and the number number." And she's like, "We have everything in our system, vision, and all, and that's that." And I'm like, "Well, give me the numbers so I can call." She's like, "I don't know which numbers to give you 'cause I don't know what company it is." And I had Aetna. I should have just hung on, 'cause I, 'cause I think it would be much cheaper, but I'm always forgetting to say it. That's exactly why I figure why I'll just... Well, maybe I will wait 10 to 30 years and they'll have it, and it can be like 10 years from now. Hey, I'm supposed to talk to Nicole. That doctor over there he scares me. He is evil. I had multiple with him, I came up here like four times and they were just like, "It's allergies." They kept telling me to take all this garbage that my mom puts on me. All this weird stuff. And I was like, "It's not an infection." They keep telling me, "No, it's just allergies." And I hate when they tell me things like that. And I went over there 'cause I had, I mean, I couldn't anymore. And then, he was just like, "You can come..." ¿Bueno? Hola, ¿señora Alvarado? Sí. Sorry. Por favor, no me vaya a colgar. Volvió a la línea para dejarle saber que yo todavía estoy aquí pendiente, no me vaya a colgar. Ok, ya me cancelaron la cita y ellos se van a almorzar a las-- en dos minutos. Ah, no me diga eso. Ajá. ¿No le dijeron si la vuelven a chequear al rato o algo? No, ya no tienen citas hasta el... Bueno, en su próximo examen. Perdón, ¿que está cortándose la que qué? No, ya no tienen citas hoy. Que pena con usted, señora Alvarado. Yo aquí sigo esperando información. De todas formas, mire, lo único que puedo hacer en ese caso es, apenas me llegue la información, ahí mismo la llamo y le digo que, que la mande ya por correo electrónico. Pero es algo que yo no tengo el control sobre eso. O sea, la próxi-- La próxima cita no es hasta el ocho. Entonces, ¿mañana puedo venir a Urg- a Urgent Care? Pero, o sea, necesito la información para venir. Sí, claro. Sí, sí, sí. Yo voy a estar pendiente de eso hoy todo el día. Yo estoy aquí hasta las ocho de la noche hoy. Entonces, eh, lo voy a poner aquí como prioridad para que... Dando cada hora si es necesario hasta que me manden la información, ¿ok? Entonces, pero si no me la mandan, ¿qué voy a hacer? Porque yo estoy en Dolores, estoy toda engrunchada. No, no, no, no, no diga eso. Yo voy, yo-yo-- como le digo, yo estoy aquí hasta las ocho de la noche y voy a estar todo el día pendiente de esa información. Si ellos no me la mandan, yo voy a estar llamando cada hora como para acosarles. ¿Entonces usted me va a llamar o...? Yo, yo me contacto con usted. Apenas, apenas le, le... Apenas la tenga, ahí mismo la llamo y le digo: señora Alvarado, se la mandé a la-- al, al correo electrónico, che... o. Pero ¿no pasa de hoy? Mire, yo, yo no le voy a prometer a usted que se la voy a mandar porque eso no lo tengo yo. Yo estoy esperando que me la manden a mí para podérsela mandar a usted, ¿verdad? Lo que sí le puedo prometer es que voy a estar todo el día tallándoles, llamándoles a ellos a que me la manden. Pero yo dependo de ellos en este momento. Yo, yo no la tengo la información, ellos me la tienen que mandar. Pero, o sea, ¿no hay un número donde yo pueda hablar? Porque, o sea, yo estoy pagando, según esto, mi cobertura- Sí, señora. Primero. Sí, señora, yo le

entiendo perfectamente. Si a eso de las cinco de la tarde, cuatro y media o cinco, a mí no me han dado ninguna información, yo le consigo la información para que usted se comunique con ellos. ¿Pero si me la da ya de una vez y empiezo yo también a llamar? Es que yo no la tengo-- A ver, yo le explico cómo funciona eso. Hay unos seguros, los privilegiados, como es el suyo, por ejemplo, es, es el MVP es privilegiado, no todo el mundo, eh, tiene la capacidad de pagar ese seguro. Como son seguros especiales, esos no los manejamos nosotros, los customer service. Los manejan desde la oficina principal. Todo es interno. Yo, yo no tengo acceso a esa información, solo si la pido. Estoy pidiéndola. Ellos saben que se necesita. Entonces, la oficina principal está tratando de contactar esa oficina. Ya si ellos no la-- no, no me dan ninguna información, entonces, ahí es donde yo voy a estar todo el día llamando a la oficina principal para que la ofici-- oficina principal los llame a ellos. Si a las cinco de la tarde no han dado absolutamente nada, yo le pido a la oficina principal que me dé la información y yo se la paso a usted. Pero yo tengo que darle chance a ellos de que ellos puedan fa-- mmm, I mean, contactarse con ellos allá adentro. Total, esa no es mi jurisdicción. Yo le entiendo lo que usted me está diciendo de que, eh, de que usted está pagando, claro que sí. Ah... ¿Sí, bueno? Aló. Sí, sí, sí, yo le estoy escuchando. Es que se le está como cortando. Ajá. ¿Sí me escucha? Sí, ahorita sí la escucho, sí. Okey. Usted no escuchó lo que yo le estaba explicando. Fue que quedó un momento mudo. Sí. Ok, entonces, ¿me va a llamar, pues? Sí, sí, yo la voy a llamar. Ok, gracias. Con mucho gusto, señora Alvarado. Cualquier cosa, yo la llamo.